

CANAL INTERNO ^{DE} COMUNICACIÓN Y DENUNCIA ^{DE} FGV

SEPTIEMBRE 2025

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN



FGV

Contenido

1. Sistema Interno de Comunicación	3
2. Ámbito de aplicación	4
3. Ámbito subjetivo	4
4. Principios generales del procedimiento de gestión	4
5. Responsable del Canal Interno	6
6. Tramitador del Canal Interno	7
7. Procedimiento de gestión del Canal interno.....	8
8. Flujograma del Canal Interno de Comunicación y Denuncias.	12
9. Derechos y obligaciones de las personas usuarias del Canal	14
10. Características de seguridad	15
11. Canales externos.....	15
12. Otros documentos de interés.....	16

1. Sistema Interno de Comunicación

El Sistema Interno de Información de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (en adelante Canal Interno de Comunicación/Denuncia o Canal) responde al mandato recogido en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, de establecer canales internos, un responsable del sistema y un procedimiento a seguir, para la presentación de información sobre actos o conductas, constitutivos de posibles infracciones penales o administrativas, graves o muy graves, en el contexto laboral.

El Canal Interno de comunicación/denuncia de FGV, se articula mediante una aplicación informática específica para este fin que, **garantiza la confidencialidad** de las personas que denuncian o informan, en el caso de que decidan identificarse.

También permite la recepción de una comunicación o denuncia:

- Anónima
- Oral con o sin distorsión de la voz

La URL para acceder al Canal es:

https://whistleblowersoftware.com/secure/Canal_Comunicaciones_Denuncias_de_FGV

Otra opción para acceder es mediante el QR siguiente:



La URL del Canal permanecerá publicado en:

- ✓ La web de FGV: www.fgv.es
- ✓ El Portal del empleado (intranet): <https://portal.fgv.es/irj/portal>
- ✓ El Portal de Transparencia: <https://www.fgv.es/transparencia/categoria.php?id=19>

[Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.](#)

2. Ámbito de aplicación

Las informaciones que se presenten deben versar sobre **acciones u omisiones**, relacionadas con el funcionamiento de FGV, que **puedan ser constitutivas de infracciones, penales o administrativas, graves o muy graves.**

3. Ámbito subjetivo

Son personas informantes o denunciantes:

- a) Las personas que tengan la condición de **empleados públicos de la FGV.**
- b) Cualquier persona **que trabaje para o bajo la supervisión y dirección de contratistas, subcontratistas o proveedores de la FGV.**
- c) Las personas que informen en el marco de una **relación laboral, funcional o estatutaria ya finalizada, voluntarios, becarios y trabajadores en periodos de formación** con independencia de que perciban o no una remuneración.
- d) Las personas cuya relación **todavía no haya comenzado**, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de provisión de puestos de trabajo.

4. Principios generales del procedimiento de gestión

El Canal se inspira y cumple con los principios generales contenidos y desarrollados en el Plan de Medidas Antifraude de FGV.

PLAN DE MEDIDAS ANTIFRAUDE DE FERROCARRILS DE LA GENERALITAT VALENCIANA SE ESTABLECE EN EL MARCO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA

Además:

- Facilitará la presentación de denuncias, con información clara y accesible.
- El Canal **garantizará la confidencialidad** para evitar represalias.
- Establecimiento del **derecho de la persona afectada** a ser oída, y a que se le informe.
- Exigencia del respeto a la **presunción de inocencia**, y al honor de las personas afectadas.
- De conformidad con el artículo 25.3 de la Ley 2/2023, cuando la comunicación se reciba por un **canal que no sea el competente** o por alguna persona que no sea la responsable de su tratamiento, esta no podrá revelar información alguna, que pudiera permitir identificar a la persona informante, o a la persona afectada, debiendo remitir dicha comunicación, a la máxima brevedad y sin alteración alguna, a la persona Responsable del Sistema.
- Se realizará un análisis previo de la verosimilitud de los hechos comunicados, que darán lugar, a la tramitación ordinaria correspondiente del caso.
- Tras el análisis de verosimilitud, se comprobará si la información o denuncia contiene una descripción suficiente, que permita continuar, con la tramitación del caso y su resolución.
- No se admitirán, aquellas comunicaciones o denuncias, que carezcan de fundamento, o que sean notoriamente falsas, o estén basadas únicamente en una opinión. Así como, las que no se refieran al ámbito interno de la entidad, o que estén siendo investigadas por el Ministerio Fiscal, policía judicial, o incumplan el procedimiento de gestión del Canal.
- Se prohíbe realizar comunicaciones o denuncias, que no se refieran a actuaciones o actividades internas de FGV, o que vulneren los derechos fundamentales al honor, a la intimidad personal y familiar, o a la propia imagen.
- En el supuesto de que las comunicaciones o denuncias recibidas, incluyan datos de carácter personal, serán tratados de forma confidencial, conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos. Toda la información sobre tratamiento de datos se encuentra disponible, en el Registro de Actividades de Tratamiento en el apartado Relaciones con los Ciudadanos del Portal de Transparencia y en la Política de Protección de Datos de www.fgv.es.

5. Responsable del Canal Interno

El **Consejo de Administración de FGV** será el órgano **competente para la designación** de la persona física **responsable de la Gestión del Canal Interno** de Comunicaciones o Denuncias (en adelante responsable del Sistema Interno o responsable del Sistema), y de su destitución o cese.

El/La responsable del Sistema debe **desarrollar sus funciones de forma independiente** y autónoma respecto del resto de órganos de FGV. No podrá recibir instrucciones de ningún tipo en el ejercicio de sus funciones.

El/La responsable del Sistema Interno de Información **debe disponer de todos los medios personales y materiales** necesarios para llevarlas a cabo.

Al responsable del Sistema le corresponde:

1. Realizar un triaje de las comunicaciones o denuncias, para su traslado al tramitador autorizado, del departamento competente, en función de la categoría denunciada o comunicada.
2. Comprobar que el Sistema no presenta fallos, que puedan comprometer o poner en riesgo la confidencialidad del denunciante, en el caso de que haya optado por identificarse, como del denunciado, en atención a la presunción de inocencia.
3. Velar porque la resolución de los casos, se cumple dentro de los plazos establecidos por la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
4. Realizar una formación continua que permita resolver las dudas que en la práctica puedan surgir.
5. Realizar un informe estadístico, en principio con carácter trimestral, de las comunicaciones o denuncias presentadas.
6. Si de la investigación de la denuncia, se desprendiera que debe iniciarse un expediente laboral, trasladará a la Unidad de Servicios Jurídicos y Patrimonio para que actúe conforme al procedimiento establecido en estos casos.

6. Tramitador del Canal Interno

El tramitador del Canal Interno, es la persona designada por el responsable del Departamento/Servicio, que posee los conocimientos que posibilitan la realización de una investigación o valoración de una comunicación o denuncia.

Todas las comunicaciones o denuncias podrán:

- ✓ **Inadmitirse**: Se realizará de forma motivada.
- ✓ **Admitirse**: Resolviendo el caso
- ✓ **Trasladarse**: Cuando estime que no es competente para resolver, o porque pudiera desprenderse la incoación de un expediente laboral contradictorio, mediante un informe motivado, que se incluirá en el apartado de "Nota interna" del Canal.

En el supuesto que el tramitador perciba la **existencia de un conflicto de interés**, deberá abstenerse y comunicarlo a su superior, con el fin de que este pueda nombrar un nuevo tramitador, para la comunicación o denuncia objeto del conflicto de interés.

El responsable del sistema interno, también podrá analizar la existencia de un conflicto de interés, entre el tramitador y el denunciado o denunciante, cuando este se identifique y comunicar al superior que lo nombró para que resuelva.

A continuación, se muestran **algunos de los motivos de abstención**:

- a) Tener **interés personal en el asunto** de que se trate, o en otro, en cuya resolución pudiera influir, o tener cuestión litigiosa pendiente con el denunciado.
- b) **Tener un vínculo** matrimonial o situación de hecho asimilable, de parentesco de consanguinidad, dentro del cuarto grado, o de afinidad dentro del segundo.
- c) Tener **amistad íntima o enemistad manifiesta**, con alguna de las personas denunciadas.
- d) Haber intervenido como perito, o como testigo en el caso de que se trate.
- e) Tener **relación de servicio** con persona natural o jurídica denunciada, o haberle prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo, y en cualquier circunstancia o lugar.

Los motivos de abstención mencionados, son aplicables en caso de una comunicación o denuncia, donde el denunciante se identifique, y pueda existir un **conflicto de interés entre el tramitador y denunciante**.

También los órganos jerárquicamente superiores que observen alguna de las circunstancias señaladas en el punto anterior podrán ordenarle que se abstengan de toda tramitación.

Cuando concurren motivos de abstención no implicará, necesariamente, y en todo caso, la invalidez de los actos en que haya intervenido.

La no abstención, en los casos en que concorra alguna de esas circunstancias mencionadas en este epígrafe, dará lugar a la responsabilidad que proceda.

Los **principios rectores** aplicables en al tramitador son:

- ❖ Resolver con objetividad, integridad y de acuerdo con un criterio de imparcialidad.
- ❖ Velar en todo caso por el interés público en la resolución de la denuncia.

7. Procedimiento de gestión del Canal interno

Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, en su artículo 9 establece que, será el **órgano de administración**, u órgano de gobierno de cada entidad u organismo obligado, quien debe aprobar el Procedimiento de Gestión del Canal.

El trámite de una comunicación o denuncia es el siguiente:

a) Recepción de la comunicación o denuncia

Recibida la comunicación o denuncia, la aplicación de modo automático procederá a su registro, **asignándole un código de identificación alfanumérico único e irremplazable**, y acusará de este modo su recepción. El **plazo máximo** para dar acuse de recibo es de **7 días naturales**.

No procederá realizar el acuse de recibo, ni la comunicación de inadmisión cuando:

- se trate de información manifiestamente repetitiva, abusiva, injustificada o ininteligible.
- se aprecie abuso de derecho o mala fe.

En el caso de inadmisión por otros motivos distintos a los mencionados anteriormente, si generará acuse de recibo y se inadmitirá de forma motivada.

Queda prohibido formular comunicaciones, con una finalidad diferente de la que prevé la Ley, o que vulneren los derechos fundamentales al honor, la imagen y la intimidad personal y familiar o que sean contrarias a la dignidad de la persona, en cuyo caso podrán ser objeto de las responsabilidades legales que procedan.

b) Valoración

Se valorará por el responsable del sistema de información, la competencia del tramitador, la verosimilitud de la información presentada, y la suficiencia de las evidencias aportadas.

En los casos que la comunicación aportada presente alguna carencia de información, se podrá efectuar un requerimiento para ampliar esta.

Cuando de la información presentada se deriven indicios de conductas o hechos presumiblemente constitutivos de delito, se trasladará de forma inmediata al Ministerio Fiscal, o a la autoridad judicial.

Procederá la **inadmisión** y no se comprobará la información aportada, en los siguientes supuestos:

1. En el supuesto que, no se refiera a acciones u omisiones, que se encuentren dentro del ámbito objetivo, o no guarden relación con la actividad y funcionamiento de FGV.
2. En el caso que la comunicación, se presente por personas no incluidas en el ámbito subjetivo.
3. Cuando carezca de fundamento, verosimilitud o contenido esencial, sea notoriamente falsa, fundada únicamente en opiniones, o esté formulada de forma vaga, o excesivamente genérica.

-
4. Cuando sea manifiestamente repetitiva, salvo que se aprecie nuevas circunstancias de hecho o de derecho, que justifiquen una nueva valoración.
 5. Cuando tenga un carácter abusivo o injustificado.
 6. Cuando esté siendo investigada por la autoridad judicial, el Ministerio Fiscal, Fiscalía Europea o la policía judicial.

c) Comprobación de los hechos comunicados

Se comprobarán aquellas comunicaciones o informaciones, que contengan una descripción suficiente, que permita identificar el hecho o la conducta, y que se refieran a actuaciones, o al funcionamiento interno de la FGV.

Comprenderá, todas aquellas actuaciones, encaminadas a comprobar la certeza de los hechos relatados.

Dicha comprobación, se realizará por la persona tramitadora, con la validación del máximo responsable del departamento, sin perjuicio de que, en función de los hechos comunicados, se pueda requerir la colaboración de otras personas, o unidades administrativas de la entidad, quienes, en cualquier caso, deberán guardar deber de sigilo y confidencialidad.

La persona afectada por la información, tiene derecho, a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y a ser oída en cualquier momento.

Dicha comunicación, tendrá lugar, en el tiempo y forma, que se considere adecuado, para garantizar el buen fin de la resolución.

No se comunicará a las personas afectadas la identidad de la persona informante/denunciante, salvo que sea requerido por una autoridad judicial, ni se dará acceso a la comunicación o denuncia original. No obstante, sí se dará traslado de la transcripción literal e íntegra del contenido de la denuncia.

Durante todo el procedimiento, se actuará con especial sensibilidad, a la presunción de inocencia, y al honor de las personas afectadas.

d) Terminación.

En el **plazo máximo no superior a 3 meses**, a contar desde la recepción de la comunicación, salvo casos de especial complejidad, que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, podrá extenderse, hasta un máximo de otros 3 meses adicionales.

El procedimiento finalizará con la emisión de un informe motivado, por la persona tramitadora autorizada para resolver, con el Visto Bueno del máximo responsable del departamento, o con la inadmisión de la comunicación o denuncia cuando esta muestre suficientes indicios de falsedad o mala fe.

Si los hechos denunciados pudieran ser constitutivo de un posible delito, se remitirá a la Agencia Valenciana Antifraude, al Ministerio Fiscal o a la Fiscalía Europea, en el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea.

Cuando los hechos comunicados no constituyeran una inadmisión o delito trasladable a otro organismo, pero si pudiera tratarse como una falta disciplinaria contemplada en la normativa de FGV, se procederá conforme al procedimiento establecido en el Reglamento de Faltas y Sanciones de FGV.

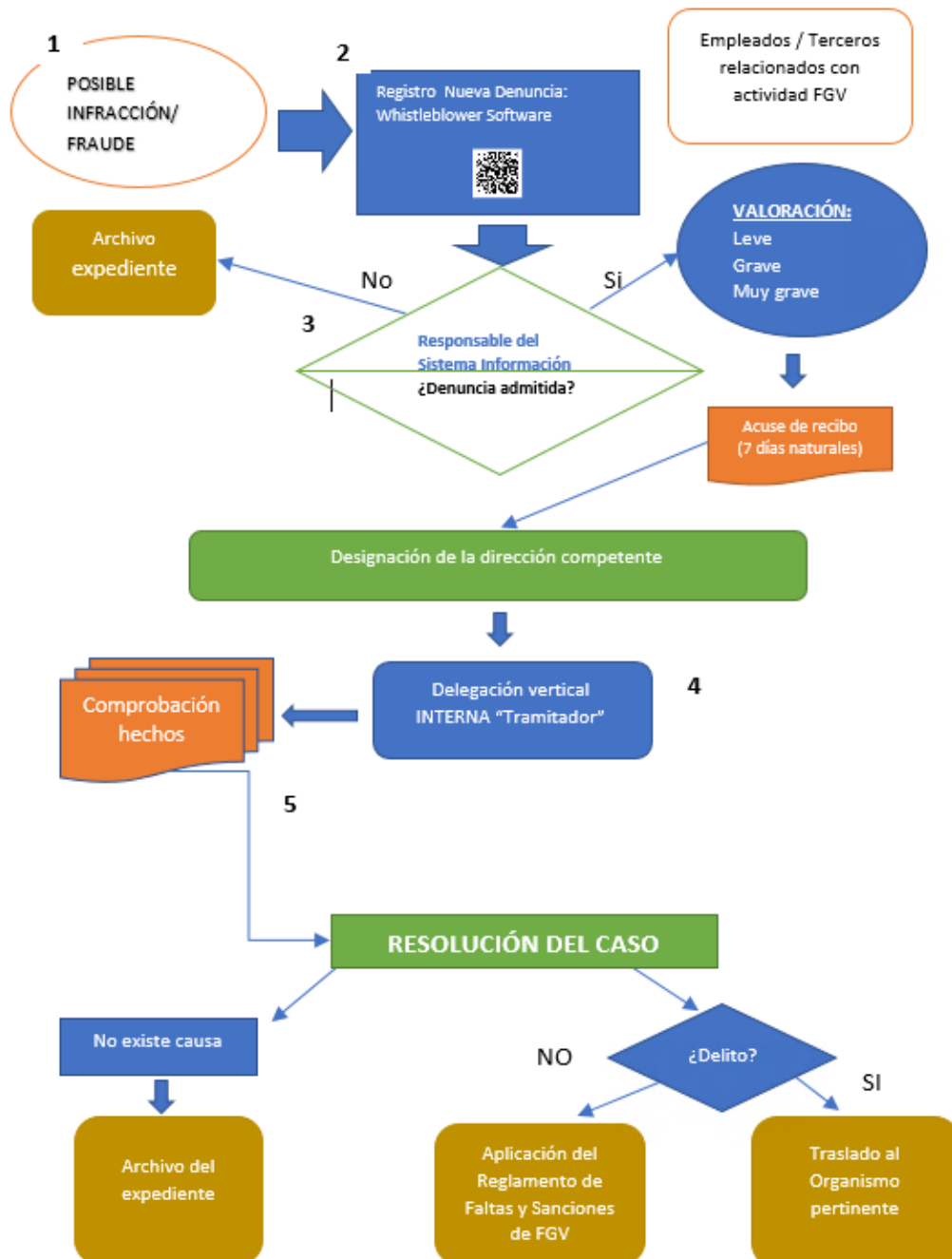
En caso de información notoriamente falsa, tergiversada u obtenida de manera ilícita, se exigirán las responsabilidades legales que procedan.

e) Régimen sancionador

El ejercicio de la potestad sancionadora, en el ámbito de esta ley, se llevará a cabo, conforme a los principios, y con sujeción a las reglas de procedimientos previstas en la ley 40/2015, de 1 de octubre, y la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Internamente se comportarán las medidas disciplinarias adecuadas, de acuerdo con la normativa y el Reglamento de Faltas y Sanciones de FGV, además de aplicar el procedimiento establecido para los expedientes laborales contradictorios en su caso.

8. Flujograma del Canal Interno de Comunicación y Denuncias.



1. La Ley 2/2023, de 20 de febrero, regula la protección de personas de ámbito interno que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. En el Flujograma reflejamos el proceso a seguir para registro, evaluación y resolución de las denuncias.
2. El Sistema interno de Comunicación de FGV, es el procedimiento para la tramitación de las denuncias de infracciones o fraudes. Whistleblower Software permanecerá publicado en la web y portales de FGV, para facilitar su acceso. A través de esta aplicación informática se garantiza la confidencialidad de los empleados o terceros denunciantes.
3. El responsable del Sistema Información (responsable del Canal Comunicaciones o Denuncias), debe desarrollar sus funciones de forma independiente disponiendo de los medios personales y materiales necesarios para realizar su labor. Autoriza el acceso a los tramitadores (departamento competente) en la aplicación.
Valora la admisión y la magnitud de la denuncia que proceda, según sea leve, grave y muy grave.
Informa al Comité Antifraude de las denuncias calificadas como grave o muy grave.
4. El Tramitador, es la persona designada por el responsable del Canal Comunicaciones o Denuncias con competencia para investigar y resolver el caso (comunicación o denuncia).
El plazo máximo para resolver la comunicación o denuncia es de tres meses ampliables en otros tres meses.
El tramitador debe aplicar los principios de objetividad e imparcialidad en todo el proceso.
5. El responsable del Canal Comunicaciones o Denuncias elevará al Comité Antifraude aquellas denuncias que presuntamente constituyan un delito o irregularidad con calificación grave o muy grave.

9. Derechos y obligaciones de las personas usuarias del Canal

a) Derechos de las personas usuarias del Canal:

1. Derecho a la **confidencialidad** de las comunicaciones, informaciones y denuncias que proporcionen, así como a mantener su **anonimato si así lo desean**.
2. La persona Responsable del sistema de información, **protegerá los derechos de las personas que hagan uso de este Canal**, evitando que su comunicación derive en situaciones lesivas, para su esfera personal o profesional, salvo que las comunicaciones, se realicen con pleno conocimiento de su falsedad, o faltando de manera temeraria a la verdad.
3. Las comunicaciones, informaciones y denuncias, **en ningún caso comportan el inicio de un procedimiento administrativo**, ni producen el efecto de presentación en el Registro de entrada de FGV, ni genera la **condición de persona interesada** en un procedimiento administrativo.
4. Las comunicaciones, **no son constitutivas** del ejercicio del **derecho de petición**, ni comportan la formulación de un **recurso administrativo**, ni el **ejercicio de cualquier acción o reclamación**, a la que puedan tener derecho las personas que las formulan.
5. A ejercer los **derechos** que le confiere la legislación de **protección de datos de carácter personal**, a **conocer el estado de la tramitación** de su denuncia y **los resultados** de las actuaciones practicadas.

b) Obligaciones de las personas usuarias del Canal:

1. Debe tener **indicios razonables o suficientes, sobre la certeza** de la información o denuncia que comunica, **no pudiendo formularse comunicaciones genéricas, de mala fe**, o con abuso de derecho.
2. Debe **describir, del modo más detallado posible, los hechos o conductas** que comunica, y debe **proporcionar, toda la documentación disponible** sobre la situación descrita, y en su caso, **los indicios objetivos** para obtener las pruebas.

-
3. Es responsable, de la **conservación y precaución de seguridad, del código alfanumérico** que identifica su comunicación, y de su uso, a los solos efectos de mantener la relación con la persona Responsable del sistema de información, o tramitadora autorizada, así como de adicionar información relevante.
 4. Si se vulnera **el principio de buena fe, o con abuso de derecho puede incurrir en responsabilidad civil, penal o administrativa.**

10. Características de seguridad

El Canal Interno de Comunicación/Denuncias, se configura, atendiendo a la Ley 2/2023, por lo que **permite el anonimato, y garantiza la confidencialidad** y seguridad de las comunicaciones.

Las personas pueden facilitar sus datos identificativos y de contacto, o si lo prefieren, también **pueden hacer la comunicación de manera anónima**, guardando en todo momento la confidencialidad, pues el Canal no guarda ningún metadato en el sistema.

11. Canales externos

Conforme dispone el artículo 16, del Título III de la Ley 2/2023, toda persona física podrá informar ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I., o ante las autoridades u órganos autonómicos correspondientes, de la comisión de cualquiera acciones u omisiones incluidas en el ámbito de aplicación de la ley, ya sea directamente o previa comunicación a través del Canal interno de Comunicación/Denuncia.

A continuación, se muestran algunos de los canales externos existentes:

- Agencia Valenciana Antifraude (AVAF):
- <https://www.antifraucv.es/buzon-de-denuncias-2/>

-
- Inspección General de los Servicios de GVA:
https://sede.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=19518
 - Servicio Nacional de Coordinación Antifraude (SNCA):
<https://www.igae.pap.hacienda.gob.es/sitios/igae/es-ES/snca/Paginas/ComunicacionSNCA.aspx>
 - Oficina Europea de Lucha Contra el Fraude (OLAF):
https://anti-fraud.ec.europa.eu/olaf-and-you/report-fraud_es
 - Canal de denuncias del Mecanismo para la Recuperación y la Resiliencia:
<https://www.igae.pap.hacienda.gob.es/sitios/igae/es-ES/snca/Paginas/ComunicacionSNCA.aspx>

12. Otros documentos de interés

FGV dispone de otros documentos de interés:

- Plan de Medidas Antifraude:
https://www.fgv.es/wp-content/uploads/2023/06/Plan-medidas-antifraude-Version2-0_firmado.pdf
- Política de Prevención y Detección del Delito de FGV:
<https://acortar.link/Hnu1fM>
- Código de buen gobierno, regalos, atenciones y cortesías:
<https://acortar.link/Ts9mp8>
- Reglamento de Faltas y Sanciones de FGV.