



GESTIÓN DE INFORMACIONES DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO

AEH-PG-002-R01

Elaborador:	Revisor:	Aprobadora:
Firmado electrónicamente en Platón	Firmado electrónicamente en Platón	Firmado electrónicamente en Platón
Compliance Manager Francisco Balboa	Compliance Manager Francisco Balboa	Consejero Delegado Jesús Nuño de la Rosa
Fecha: Diciembre 2023	Fecha: Diciembre 2023	Fecha: Diciembre 2023

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 1 de 25
		Diciembre 2023	

Intencionadamente en blanco

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 2 de 25
		Diciembre 2023	

HISTORICO DE MODIFICACIONES

Revisión	Fecha	Modificación
01	12/2023	Primera elaboración

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 3 de 25
		Diciembre 2023	

Intencionadamente en blanco

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 4 de 25
		Diciembre 2023	

ÍNDICE

1.	OBJETO	7
2.	ALCANCE	8
3.	DEFINICIONES	8
4.	DERECHOS DE LOS INFORMANTES	9
5.	DERECHOS DE LAS PERSONAS AFECTADAS	9
6.	RESPONSABLE DEL SISTEMA	10
7.	ACCESO A LOS DATOS PERSONALES EN EL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN	10
8.	PLAZOS DEL PROCEDIMIENTO	11
9.	PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	11
9.1	Responsable del tratamiento y delegado de protección de datos	12
9.2	Categorías de Datos personales y origen de los datos	12
9.3	Transferencias internacionales	12
9.4	Información sobre el tratamiento de Datos Personales (finalidades, bases legales y plazos de retención)	13
9.4.1	Gestión del sistema interno de información y conservación de datos en el sistema	13
9.4.2	Tramitación de la investigación interna y conservación posterior de datos	14
9.5	Ejercicio de derechos de protección de datos personales	15
	FASES DEL PROCEDIMIENTO	16
10.	Fase de recepción de la información	16
10.1	Recepción de información por personas ajenas al Responsable del Sistema.	17
10.2	Requisitos formales de la comunicación.	17
10.3	Derecho de información del informante y de terceros.	18
10.4	Registro y documentación de las informaciones	18
10.5	Registro en el sistema de interno de información	18
10.6	Acuse de recibo	19
11.	FASE DE ADMISIÓN	19
11.1	Trámite de Admisión	19
12.	FASE DE INSTRUCCIÓN	20
12.1	La instrucción del procedimiento de gestión de informaciones	20
12.2	Información a la persona afectada	21
12.3	Trámite de audiencia	21
12.4	Acceso al expediente	22
13.	FASE DE FINALIZACIÓN	23

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 5 de 25
		Diciembre 2023	

13.1 Resolución del procedimiento 23

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 6 de 25
		Diciembre 2023	

Intencionadamente en blanco

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 7 de 25
		Diciembre 2023	

1. OBJETO

Procedimiento para la gestión de informaciones de 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.

El procedimiento de gestión de informaciones tiene por objeto la regulación de aquellos actos y trámites que se lleven a cabo por Air Europa Holding (en adelante AIR EUROPA) y las sociedades que la componen (Air Europa Holding, Air Europa Líneas Aéreas, Aeronova y Air Europa Suma Miles) como consecuencia de la presentación de informaciones a las que se refiere la Ley 2/2023.

AIR EUROPA tienen el firme compromiso de desarrollar sus actividades empresariales y profesionales de acuerdo con la legislación vigente en cada uno de los lugares donde tenga presencia, observando un elevado comportamiento ético de acuerdo con las mejores prácticas nacionales e internacionales, tal y como dispone su Código Ético.

El Canal Ético forma parte del sistema interno de información que AIR EUROPA pone a disposición, para que cualquier persona pueda comunicar infracciones (o riesgos de infracciones) de la normativa legal aplicable o del Código de Conducta producidas en el marco de sus actividades, en consonancia con 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 (la "Ley de Protección al Informante") y con la normativa que resulte aplicable.

La presente política establece los principios esenciales del Código Ético aprobado y ratificado por el órgano de administración de AIR EUROPA y será aplicable siempre que sea compatible con la correspondiente normativa y ámbito geográfico de aplicación.

En lo que se refiere al personal de AIR EUROPA, todos los administradores, directivos, empleados y otras personas sujetas al Código de Conducta están obligados a comunicar de inmediato las potenciales irregularidades que hubieran conocido en el marco de su actividad profesional (incluyendo su actividad profesional en el marco de cualquiera de las sociedades bajo el ámbito de Air Europa Holding o cualquier otra forma de asociación empresarial participada por entidades de AIR EUROPA).

El Canal Ético es el cauce preferente para informar sobre los riesgos o irregularidades identificados. No obstante, la Ley de Protección al Informante establece asimismo un canal externo ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante ("AAI") o, en su caso, ante las autoridades u órganos competentes de las comunidades autónomas.

Los conflictos interpersonales que se refieran a hechos que no pueden considerarse desproporcionados en un ambiente normal de trabajo y que no impliquen una infracción del Código de Conducta ni de las normas aplicables (ni un riesgo de infracción de tales normas), quedan fuera del ámbito de cuestiones que deben ser informadas al Responsable del Sistema de Protección del Informante, debiendo ser canalizadas preferentemente vía Recursos Humanos.

Adicionalmente, el informante podrá dirigirse al resto de autoridades en su caso competentes, dependiendo de la naturaleza de la infracción de la que se trate (por ejemplo, la Administración Estatal de la Agencia Tributaria, la Agencia Española de Protección de Datos o a otras autoridades competentes, incluyendo las autoridades de la Unión Europea).

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 8 de 25
		Diciembre 2023	

2. ALCANCE

La presente regulación se aplicará a los supuestos en los que Air Europa deba tramitar el procedimiento de gestión de información al que se refiere el artículo 9 de la Ley 2/2023.

Cuando la información tenga por objeto la vulneración por parte de terceros del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (Reglamento general de protección de datos o RGPD) y, en su caso, de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), cuya comprobación o investigación corresponde a Air Europa, el procedimiento se ajustará a lo dispuesto en el Título VIII de la citada Ley Orgánica 3/2018.

3. DEFINICIONES

A los efectos de la presente regulación se entenderá por:

- **Informante:** persona física o jurídica que haya obtenido información sobre infracciones en un contexto laboral o profesional y que las pongan en conocimiento de Air Europa, comprendiendo en todo caso las previstas en el Artículo 3 apartados 1 y 2 de la Ley 2/2023.
- **Persona afectada:** persona física a la que se atribuye por el informante la comisión de las infracciones a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 2/2023. También se considerarán personas afectadas, las que, sin haber sido objeto de información por el informante, a través de los actos de instrucción del procedimiento se haya tenido conocimiento de la presunta comisión por parte de éstas de las infracciones antes referenciadas.
- **Terceros:** personas físicas que pueden tener conocimiento de aspectos relacionados con la infracción informada, ya sea como testigo directo o indirecto y que puede aportar información al procedimiento.
- **Sistema interno de información (SII):** es el cauce de información establecido en Air Europa para informar sobre las acciones u omisiones previstas en el artículo 2 de la Ley 2/2023, con las funciones y contenidos recogidos en el artículo 5.2 de dicha norma. Incluye el Canal interno de información o canal de denuncias y el Sistema de gestión de la información.
- **Canal interno de información o canal de denuncias:** El canal específicamente habilitado por Air Europa para recibir la información. Las informaciones recibidas por cualquier medio en Air Europa, relacionadas con el objeto de este procedimiento, se remitirán al canal interno de información, que se crea en Air Europa bajo la administración del responsable del Sistema interno de información de Air Europa.
- **Sistema de gestión de la Información:** https://whistleblowersoftware.com/secure/canaletico_GRUPOAIREUROPAAHOLDING, plataforma tecnológica integrada en el Sistema interno de información, cuya finalidad es la llevanza, registro y conservación de las actuaciones que tengan lugar como consecuencia de la presentación una información a la que sea aplicable la Ley 2/2023.

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 9 de 25
		Diciembre 2023	

4. DERECHOS DE LOS INFORMANTES

A los informantes se les garantizarán el efectivo ejercicio de los siguientes derechos, sin perjuicio de cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes a:

- a) presentar informaciones de modo anónimo y a que se mantenga el anonimato durante el procedimiento.
- b) Indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro donde recibir las comunicaciones que realice el Responsable del Sistema.
- c) Comparecer ante el Responsable del Sistema o el gestor delegado por iniciativa propia.
- d) La renuncia de comunicarse con el Responsable del Sistema o el gestor delegado que instruya el procedimiento y, en su caso, a la revocación de dicha renuncia en cualquier momento.
- e) La preservación de su identidad.
- f) La protección de sus datos personales.
- g) Conocer la identidad del gestor delegado que instruya el procedimiento.
- h) La confidencialidad de las comunicaciones.
- i) Las medidas de protección y de apoyo en los términos previstos en la Ley 2/2023.
- j) Presentar reclamación ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante.

A los terceros en el procedimiento se les reconocen los derechos previstos en las letras b), c), e), f) y h) del apartado 1. Sin perjuicio de la posibilidad de extender a éstos, y en la medida de lo posible, las medidas de apoyo y protección del informante previstas en la Ley 2/2023.

5. DERECHOS DE LAS PERSONAS AFECTADAS

Las personas afectadas tienen los derechos que les reconozcan la Constitución y las leyes, estando garantizados por el Responsable del Sistema, y en especial los siguientes derechos:

- k) Ser informadas a la mayor brevedad posible de la información que les afecta.
- l) Al honor y a la intimidad.
- m) A la presunción de inocencia, y a usar todos los medios válidos en derecho para su defensa.
- n) A ser asistidas por abogado.
- o) Al acceso a las actuaciones que se siguen contra ellos, sin perjuicio de las limitaciones temporales que se pueden adoptar para garantizar el resultado de las actuaciones.
- p) A conocer la identidad del gestor delegado y/o experto externo que instruya el procedimiento.
- q) A la preservación de su identidad, frente a cualquier persona ajena al Responsable del Sistema.
- r) A la protección de sus datos personales.
- s) A la confidencialidad de las comunicaciones.

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 10 de 25
		Diciembre 2023	

6. RESPONSABLE DEL SISTEMA

El Responsable del Sistema es el órgano colegiado al que hace referencia el artículo 8 de la Ley 2/2023, compuesto por el órgano de Compliance de Air Europa que ha sido designado por el órgano de Gobierno de Air Europa.

Los miembros del órgano de Compliance designado como Responsable del Sistema no pueden recibir instrucciones de ningún otro órgano o comisión de Air Europa, ni pueden ser removidos de sus puestos por cuestiones relacionadas con su legítima participación en el Sistema interno de información. Asimismo, son independientes en el ejercicio de sus funciones y no están sometidos a jerarquía dentro de dicho órgano colegiado.

Los acuerdos se adoptarán por la mayoría de los votos.

Las facultades de gestión del Sistema interno de información y de instrucción de expedientes de investigación se deberán delegar en uno de sus miembros, considerándose como gestor delegado.

La delegación podrá realizarse en favor de distintos gestores delegados en función de las informaciones recibidas y los expedientes tramitados. El gestor delegado debe dar cuenta al resto de miembros de las actuaciones llevadas a cabo y de cualquier información que le soliciten éstos.

Las decisiones sobre admisibilidad y finalización del procedimiento se adoptarán, en todo caso, por el Responsable del Sistema.

7. ACCESO A LOS DATOS PERSONALES EN EL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

El acceso a los datos personales en el Sistema interno de información por parte del personal de Air Europa quedará limitado, dentro del ámbito de sus competencias y funciones a:

- a) El Responsable del Sistema y al gestor delegado
- b) El Director de Personas o la persona competente del área debidamente designada, sólo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador.
- c) El experto externo instructor, en su caso.
- d) Los encargados del tratamiento que eventualmente se designen.
- e) El delegado de protección de datos.

Será lícito el tratamiento de los datos por otras personas, o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la adopción de medidas correctoras en la entidad o la tramitación de los procedimientos sancionadores o penales que, en su caso, procedan.

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 11 de 25
		Diciembre 2023	

8. PLAZOS DEL PROCEDIMIENTO

El plazo para resolver las actuaciones de investigación a las que da lugar el procedimiento de gestión de informaciones no puede ser superior a 3 meses, salvo supuestos de especial complejidad en cuyo caso podrá, motivadamente, acordarse la ampliación de dicho plazo por el Responsable del Sistema hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

El cómputo del plazo al que se refiere el apartado anterior se inicia desde la recepción de la comunicación por parte del Responsable del Sistema o, si no se remite un acuse de recibo al informante, desde el vencimiento del plazo de siete días después de haberse recibido la comunicación.

Los plazos expresados en meses se computarán de fecha a fecha.

Los plazos en días a los que se hace referencia en la presente norma se considerarán hábiles, salvo que expresamente se indique que son naturales.

Del cómputo del plazo en días hábiles se excluyen los sábados, los domingos y los declarados festivos.

9. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Los tratamientos de datos personales que se deriven de la tramitación del presente procedimiento de gestión de informaciones se realizarán de conformidad con lo dispuesto en el Título VI de la Ley 2/2023.

El Sistema interno de información debe impedir el acceso no autorizado y preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas y a cualquier tercero que se mencione en la información suministrada, especialmente la identidad del informante en caso de que se hubiera identificado.

La identidad del informante solo podrá ser comunicada a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora, y estos casos estarán sujetos a las salvaguardas establecidas en la normativa aplicable.

Si la información recibida contuviera categorías especiales de datos, se procederá a su inmediata supresión, salvo que el tratamiento sea necesario por razones de un interés público esencial conforme a lo previsto en el artículo 9.2.g) del Reglamento general de protección de datos, según dispone el artículo 30.5 de la Ley 2/ 2023.

No se recopilarán datos personales cuya pertinencia no resulte manifiesta para tratar una información específica o, si se recopilan por accidente, se eliminarán sin dilación indebida.

En todo caso, transcurridos 3 meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema.

Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo prevista en el artículo 32 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 12 de 25
		Diciembre 2023	

9.1 Responsable del tratamiento y delegado de protección de datos

AIR EUROPA HOLDING y las distintas entidades de AIR EUROPA tendrán la consideración de responsables del tratamiento de los datos personales derivado del uso del sistema de protección del informante y la tramitación de investigaciones internas (los "Datos Personales") de conformidad con esta política y con lo previsto en la normativa sobre protección de datos personales.

• AIR EUROPA HOLDING, S.L.U. como matriz y entidad a la que pertenece el Responsable del Sistema de Protección del Informante. Los datos de identificación son:

- Denominación: AIR EUROPA HOLDING, S.L.

- CIF: B16652430

- Dirección: Polígono de Son Noguera - Ctra. Arenal - Lluçmajor Km, 21.5 - 07620 Lluçmajor - Baleares - España

• La entidad o entidades de AIR EUROPA HOLDING con relación a las cuales se comuniquen los hechos y con la que los interesados tengan la relación directa.

El Delegado de Protección de Datos es un punto de contacto con la entidad responsable, para cuestiones relativas al tratamiento de datos personales. Si lo desea, el interesado puede contactar con él en la dirección de correo delegadopd@aireuropa.com o a través del formulario web disponible en el siguiente enlace: <https://www.aireuropa.com/es/es/privacy-policy-form>

9.2 Categorías de Datos personales y origen de los datos

Los datos personales que se tratarán en el ámbito del sistema de protección del informante serán datos identificativos, de contacto, económicos, profesionales y laborales, y en algunas ocasiones, datos sensibles o de categorías especiales (tales como datos relativos a infracciones penales o administrativas, datos de salud, datos sobre la orientación sexual u origen étnico o racial) así como cualquier otro dato derivado del uso y funcionamiento del Canal Ético.

Los datos personales tratados en el ámbito del sistema de protección del informante serán los aportados directamente por los interesados o, en su caso, por los informantes, así como por los trabajadores y terceros a los que se solicite información en el ámbito del sistema de protección del informante.

9.3 Transferencias internacionales

Cuando de conformidad con este procedimiento sea necesario realizar transferencias internacionales de datos (p.ej. a entidades de AIR EUROPA fuera de la UE), las transferencias se realizarán cumpliendo con las garantías exigidas por la normativa de protección de datos aplicable.

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 13 de 25
		Diciembre 2023	

9.4 Información sobre el tratamiento de Datos Personales (finalidades, bases legales y plazos de retención)

9.4.1 Gestión del sistema interno de información y conservación de datos en el sistema

Los Datos Personales serán tratados con el fin de procesar la comunicación y decidir sobre su admisión o inadmisión y este tratamiento de datos se realizará con base en obligaciones legales de AIR EUROPA HOLDING o, en su caso, el interés público de conformidad con la Ley de Protección al Informante.

Los Datos Personales sólo serán tratados dentro del sistema interno de información por el tiempo necesario para tomar una decisión sobre su admisión y no serán comunicados a terceros, salvo que sea necesario para el buen funcionamiento del sistema o para la toma de una decisión respecto a la admisión a trámite de una comunicación.

En particular, cuando la vía de presentación de las comunicaciones a través del Canal Ético sea la vía verbal, el informante es consciente de que las comunicaciones verbales serán grabadas y quedarán documentadas (i) mediante grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible; o (ii) a través de la posterior transcripción completa y exacta de la grabación de la conversación, en cuyo caso, se ofrecerá al informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación.

Una vez adoptada la decisión sobre su admisión o inadmisión, los datos personales serán eliminados del sistema interno de información y, en todo caso, si no se hubiera tomado una decisión al respecto, transcurridos tres (3) meses desde su registro. No obstante, podrá conservarse información limitada durante más tiempo con el fin de dejar evidencia del funcionamiento del sistema.

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 14 de 25
		Diciembre 2023	

9.4.2 Tramitación de la investigación interna y conservación posterior de datos

En caso de que la comunicación sea admitida a trámite, los datos personales podrán tratarse fuera del sistema interno de información por el gestor delegado o experto externo responsable de la investigación, y ello con la finalidad de llevar a cabo la investigación interna pertinente. Este tratamiento se realizará con base en el cumplimiento de obligaciones legales de AIR EUROPA o, en su caso, el interés público de conformidad con la Ley de Protección al Informante.

Los Datos Personales serán tratados por el tiempo necesario para llevar a cabo la investigación y cumplir con obligaciones legales y sólo serán comunicados a terceros cuando fuera apropiado para llevar a cabo la investigación (p.ej. proveedores de servicios o asesores externos) o para la posterior adopción de las medidas correctivas correspondientes (p.ej. el responsable de recursos humanos –cuando proceda adoptar medidas disciplinarias contra un trabajador– o el responsable de los servicios jurídicos –si procediera adoptar medidas legales en relación con los hechos relatados–).

En concreto, la identidad del informante solo podrá ser comunicada a la autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora. Las revelaciones hechas a estos efectos estarán sujetas a salvaguardas establecidas en la normativa aplicable. En particular, se trasladará al informante antes de revelar su identidad, salvo que dicha información pudiera comprometer la investigación o el procedimiento judicial.

Una vez concluida la investigación, los Datos Personales serán conservados por el tiempo necesario para adoptar y ejecutar las medidas que correspondan y, tras ello, por el plazo máximo de prescripción de cualesquiera acciones legales o contractuales. Si no se adoptaran medidas, los Datos Personales serán bloqueados y eliminados durante el plazo máximo de tres (3) años, salvo que su conservación fuera necesaria para atender a responsabilidades legales o contractuales de conformidad con la normativa aplicable por el plazo de prescripción. En ningún caso se conservarán los datos por un período superior a diez (10) años.

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 15 de 25
		Diciembre 2023	

9.5 Ejercicio de derechos de protección de datos personales

Los interesados podrán dirigirse Responsable del Sistema o bien, al Delegado de Protección de Datos en la dirección de correo electrónico delegadopd@aireuropa.com a los efectos de ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, portabilidad, limitación o cualesquiera otros derechos reconocidos por la normativa en relación con los datos que figuren en el correspondiente expediente, en los términos previstos en la legislación aplicable. No obstante, cuando la persona a la que se le atribuyan los hechos o cualquier tercero ejercite su derecho de acceso, no se le comunicarán los datos identificativos del informante.

Asimismo, los titulares de los Datos Personales pueden presentar reclamación o solicitud relacionada con la protección de sus Datos Personales ante la correspondiente Autoridad de Protección de Datos, en España, la Agencia Española de Protección de Datos <https://www.aepd.es>

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 16 de 25
		Diciembre 2023	

FASES DEL PROCEDIMIENTO

10. Fase de recepción de la información

La información sobre la comisión de infracciones a las que se refiere el artículo 2.1 de la Ley 2/2023, así como cualquier otra derivada de la tramitación del presente procedimiento se comunicará por escrito o verbalmente a través del medio electrónico establecido al efecto en el canal interno de información (CII) habilitado en la página web de Air Europa.

Las posibles formas de realizar una comunicación a través del Canal Ético son las siguientes:

- **Por escrito**

A través del Canal Ético publicado en la web de Air Europa (www.aireuropa.com), en la dirección https://whistleblowersoftware.com/secure/canaletico_GRUPOAIREUROPAHOLDING y a través de Staff Air Europa (sólo para personas de la organización). La comunicación por esta vía generará un acuse de recibo que será enviado, en un plazo máximo de siete (7) días, a la dirección de correo electrónico que el informante hubiera señalado en el formulario.

A través de correo postal, a la atención del responsable del Sistema de Protección del Informante (SPI), a la siguiente dirección: Canal Ético de Air Europa - Ctra. Arenal - Lluçmajor Km, 21.5 - 07620 Lluçmajor Baleares. En el plazo máximo de siete (7) días naturales siguientes a la recepción de esta comunicación se remitirá acuse de recibo al informante, siempre que hubiese señalado un domicilio, correo electrónico o cualquier otro medio para la recepción de este acuse de recibo.

- **Verbalmente**

Mediante mensajería de voz a través del Canal Ético. En este caso, el informante solo podrá realizar la comunicación si acepta la grabación y transcripción de su comunicación verbal. En el plazo máximo de siete (7) días naturales siguientes a la recepción de esta comunicación se remitirá acuse de recibo al informante, siempre que hubiese señalado un domicilio, correo electrónico o cualquier otro medio para la recepción de este acuse de recibo.

Mediante una reunión presencial, por videoconferencia o vía telefónica con un representante del órgano de Cumplimiento (o, en su caso, con las personas que puedan ser designadas), previa solicitud del informante. En este caso, la reunión (presencial, telemática o vía telefónica) deberá celebrarse dentro del plazo máximo de siete (7) días desde la solicitud. En su caso, se advertirá al informante de que la comunicación será grabada y se le informará del tratamiento de sus datos de acuerdo a lo que establece el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y la normativa española de aplicación.

Las comunicaciones verbales se documentarán mediante grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible, o, en su caso, a través de la posterior transcripción completa y exacta de la grabación de la conversación.

Sin perjuicio de los derechos que le corresponden de acuerdo con la normativa sobre protección de datos, se ofrecerá al informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación.

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 17 de 25
		Diciembre 2023	

Al hacer la comunicación (escrita o verbal), el informante podrá indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro a efectos de recibir las notificaciones, incluyendo el citado acuse de recibo.

La Comisión del Código de Conducta podrá mantener comunicación con el informante y solicitarle información adicional, siempre que tales comunicaciones no puedan poner en peligro la confidencialidad de su identidad o su anonimato.

Las comunicaciones podrán realizarse en cualquier idioma oficial de las jurisdicciones en las que AIR EUROPA realiza sus actividades.

La recepción de las comunicaciones podrá llevarse a cabo por un tercero externo que ofrezca garantías adecuadas de respeto de la independencia, confidencialidad, la protección de datos y el secreto de las comunicaciones, conforme al artículo 6 de la Ley de Protección al Informante.

10.1 Recepción de información por personas ajenas al Responsable del Sistema.

Cuando la información no se remita a través del canal interno de información y llegue a miembros de Air Europa distintos del Responsable del Sistema, éstos tienen la obligación de remitírsela con carácter inmediato, así como el deber de preservar su confidencialidad y abstenerse de realizar cualquier actuación que pueda revelar directa o indirectamente la identidad del informante y de la persona afectada. La divulgación por parte del tercero receptor de la mera existencia y, en su caso, del contenido de la información, puede suponer la vulneración de las garantías de confidencialidad y anonimato, conducta tipificada como infracción muy grave en el artículo 63.1. c) de la Ley 2/2023.

A estos efectos, Air Europa llevará a cabo acciones formativas para todo su personal en esta materia.

10.2 Requisitos formales de la comunicación.

Sin perjuicio del modo de presentación de la información a través del canal interno de información de acuerdo con el artículo 11, la comunicación deberá contener al menos los siguientes requisitos:

- Identificación del informante. Salvo que se presente la información de modo anónimo.
- Descripción de los hechos y en su caso, determinación de la norma afectada.
- Identificación de la persona o personas afectadas.
- Identificación, en su caso, de terceros que puedan aportar información relevante.
- Si se ejerce el derecho a renunciar a comunicarse con el Responsable del Sistema.

Al presentar la información, el informante podrá indicar un domicilio, correo electrónico, o lugar seguro a efectos de recibir las comunicaciones, salvo que ejerza el derecho previsto en el apartado 4.d).

En caso de apreciarse por el Responsable del Sistema o gestor delegado la falta de alguno de los requisitos que se acaban de indicar, se procederá en la medida de lo posible, a solicitar la subsanación. Esta subsanación podrá realizarse a petición del informante mediante la comparecencia prevista en el apartado 4.c).

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 18 de 25
		Diciembre 2023	

10.3 Derecho de información del informante y de terceros.

En el momento de la presentación de la información se proporcionará al informante:

- Información sobre que su identidad será en todo caso reservada y no se comunicará a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros.
- Información relativa al tratamiento de datos de carácter personal de conformidad con lo dispuesto en los artículos 12 y 13 del RGPD.
- Información sobre la posibilidad de presentar la información ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante.

Respecto de los terceros que comparezcan en el procedimiento se les proporcionará, en el momento de dicha comparecencia, la información relativa al tratamiento de sus datos de carácter personal de conformidad con lo dispuesto en los artículos 12 y 13 del RGPD.

10.4 Registro y documentación de las informaciones

Sin perjuicio del registro de informaciones al que se refiere el artículo 26 de la Ley 2/2023, la presentación de información se documentará, en su caso, por los siguientes medios:

- Mediante la copia del escrito de presentación de la información.
- Mediante una grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible.
- A través de una transcripción completa y exacta de la conversación mantenida en la reunión presencial, que se hará constar en el Acta correspondiente. En este supuesto, se ofrecerá al informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación.

La documentación de las informaciones a las que hace referencia el apartado anterior se incorporará en el sistema de gestión de la información.

10.5 Registro en el sistema de interno de información

Recibida la comunicación, se procederá a su registro en el sistema de gestión de la información y se le asignará un número de expediente.

El sistema de gestión de información estará contenido en una base de datos segura y de acceso restringido exclusivamente a las personas que constan en el artículo 7, en la que se registrarán todas las comunicaciones recibidas con los siguientes datos:

- Fecha de recepción
- Código de Identificación
- Actuaciones desarrolladas
- Medidas adoptadas
- Fecha de cierre

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 19 de 25
		Diciembre 2023	

10.6 Acuse de recibo

Recibida la comunicación, en un plazo de 7 días naturales siguientes a su recepción, se procederá a acusar recibo y a comunicar la justificación al informante, salvo que haya hecho uso del derecho previsto en el apartado 4.d), o que se pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.

11. FASE DE ADMISIÓN

11.1 Trámite de Admisión

Registrada la comunicación, el Responsable del Sistema deberá comprobar si ésta se refiere a hechos o conductas que se encuentran dentro del ámbito objetivo de aplicación definido en el artículo 2 de la Ley 2/2023, y si el informante se encuentra en el ámbito subjetivo de aplicación definido en el artículo 3 apartados 1 y 2 de dicha Ley.

A tales efectos, el Responsable del Sistema, siempre que el informante no haya ejercitado el derecho previsto en el artículo 4.d), podrá requerir al informante la subsanación o la aportación de información adicional, en un plazo no superior a 7 días, informándole de las consecuencias de no cumplir el requerimiento.

Realizado el análisis sobre admisibilidad, el Responsable del Sistema decidirá mediante resolución, sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, en un plazo no superior a 15 días desde la fecha de entrada en el registro del sistema de gestión de información:

a) Inadmitir la comunicación de la información, en alguno de los siguientes casos:

- Cuando el informante no se encuentre dentro del ámbito subjetivo de aplicación previsto en el artículo 3 de la Ley 2/2023.
- Cuando los hechos relatados carezcan de toda verosimilitud.
- Cuando los hechos relatados no sean constitutivos de infracción del ordenamiento jurídico incluida en el ámbito de aplicación de la Ley 2/2023.
- Cuando la comunicación carezca manifiestamente de fundamento o existan, a juicio del Responsable del Sistema, indicios racionales de haberse obtenido mediante la comisión de un delito. En este último caso, además de la inadmisión, se remitirá al Ministerio Fiscal relación circunstanciada de los hechos que se estimen constitutivos de delito.
- Cuando la comunicación no contenga información nueva y significativa sobre infracciones en comparación con una comunicación anterior respecto de la cual han concluido los correspondientes procedimientos, a menos que se den nuevas circunstancias de hecho o de Derecho que justifiquen un seguimiento distinto.

La inadmisión se comunicará al informante dentro de los 5 días siguientes a su adopción, salvo que la comunicación fuera anónima o el informante hubiera hecho uso de la renuncia a la que se refiere el apartado 4.d) de la presente política. La inadmisión supondrá la finalización del procedimiento.

b) Admitir a trámite la comunicación. La admisión a trámite se comunicará al informante dentro de los 5 días siguientes a su adopción, salvo que la

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 20 de 25
		Diciembre 2023	

comunicación fuera anónima o el informante hubiera hecho uso de la renuncia a la que se refiere el apartado 4.d).

c) Remitir con carácter inmediato la información al Ministerio Fiscal cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito, o a la Fiscalía Europea en el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea. En este supuesto, se producirá la finalización del procedimiento haciendo constar en el mismo esta circunstancia.

12. FASE DE INSTRUCCIÓN

12.1 La instrucción del procedimiento de gestión de informaciones

La instrucción comprenderá todas aquellas actuaciones encaminadas a comprobar la verosimilitud de los hechos relatados.

El gestor delegado que designe el Responsable del Sistema se considerará instructor del procedimiento o podrá designar a un experto externo competente para dicha instrucción.

Los actos de instrucción se realizarán de modo que se garanticen los derechos fundamentales del afectado y, en especial los previstos en el artículo 24 de la Constitución Española.

En este sentido, el afectado no tiene obligación de declarar ni de cumplir los requerimientos que el instructor le realice, sin perjuicio de la constancia de esta circunstancia en el expediente.

Los actos de comunicación y entrevistas que, en su caso procedan, se realizarán con la máxima discreción posible, con la finalidad de preservar el secreto de las actuaciones, preservando la identidad del informante, terceros y afectados, y, en todo caso, garantizando la confidencialidad de las informaciones.

De la práctica de los actos de instrucción quedará constancia en el sistema de gestión de informaciones.

Sin perjuicio de lo indicado en el artículo 18.3.c), si durante la instrucción del procedimiento el gestor delegado o experto externo instructor apreciase que los hechos pudieran revestir el carácter de delito, el Responsable del Sistema remitirá las actuaciones al Ministerio Fiscal y emitirá un informe en el que se recoja expresamente esta circunstancia y la finalización del procedimiento.

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 21 de 25
		Diciembre 2023	

12.2 Información a la persona afectada

En el plazo máximo de 15 días desde la resolución de admisión, se dará conocimiento a la persona afectada de la existencia de las actuaciones, de los hechos relatados de manera sucinta, salvo que dicha comunicación pueda facilitar la ocultación, destrucción y alteración de pruebas, en cuyo caso, el gestor delegado, de forma motivada, podrá modificar dicho plazo hasta que desaparezcan dichas circunstancias.

En cualquier caso, la comunicación que se realice igualmente incluirá la identidad del gestor delegado del Responsable del Sistema con indicación expresa de su sujeción al régimen de abstención y recusación.

Adicionalmente, se le informará del derecho que tiene a presentar alegaciones por escrito y a aportar las pruebas que considere convenientes, a solicitar una entrevista con el Responsable del Sistema o el gestor delegado y del tratamiento de sus datos personales.

En ningún caso se comunicará a los sujetos afectados la identidad del informante ni se les dará acceso a la comunicación. Se advertirá al afectado de las consecuencias de revelar información a terceros en los términos previstos en la Ley 2/2023.

Las comunicaciones que se realizan con la persona afectada deberán documentarse en el sistema de gestión de la información y dejar constancia de su resultado, tanto si han sido recogidas expidiéndose el correspondiente acuse de recibo, como si han sido rehusadas.

12.3 Trámite de audiencia

Recibida la información a la que se refiere el artículo anterior, el afectado podrá presentar alegaciones y la documentación que estime conveniente en el plazo de 15 días.

Si el gestor delegado del Responsable del Sistema considera conveniente la realización de una entrevista, o esta ha sido solicitada por el afectado, procederá a realizar el señalamiento con indicación de lugar, fecha y hora y se lo comunicará a la persona afectada.

La entrevista se documentará de acuerdo con lo indicado en el artículo 15.c) y se incorporará al sistema de gestión de la información en el formato compatible con la tecnología que el sistema utilice.

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, el afectado tiene derecho a ser oído en cualquier momento.

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 22 de 25
		Diciembre 2023	

12.4 Acceso al expediente

En cualquier momento durante la tramitación del procedimiento, el afectado tendrá derecho a acceder al contenido del expediente, siempre que dicho acceso no facilite la ocultación, destrucción y alteración de pruebas, en cuyo caso el gestor delegado podrá diferir el acceso de forma motivada, hasta que desaparezcan dichas circunstancias.

En cualquier caso, por el gestor delegado se adoptarán las medidas necesarias para que el acceso se produzca preservando la identidad del informante.

En el caso de que se proceda al acceso al expediente quedará constancia de esta circunstancia en el sistema de gestión de la información, con indicación del contenido, fecha y hora.

El afectado tiene el deber de mantener la confidencialidad de la información a la que tenga conocimiento como consecuencia del acceso al expediente. Queda prohibida cualquier actuación tendente a identificar al informante o terceros.

Asimismo, el afectado será informado de que el quebranto de las garantías de confidencialidad y anonimato de las actuaciones puede constituir una infracción muy grave tipificada en el artículo 63.1. c) de la Ley 2/2023.

- La instrucción comprenderá todas aquellas actuaciones encaminadas a comprobar la verosimilitud de los hechos relatados.
- Se garantizará que la persona afectada por la información tenga noticia de la misma, así como de los hechos relatados de manera sucinta. Adicionalmente se le informará del derecho que tiene a presentar alegaciones por escrito y del tratamiento de sus datos personales. No obstante, esta información podrá efectuarse en el trámite de audiencia si se considerara que su aportación con anterioridad pudiera facilitar la ocultación, destrucción o alteración de las pruebas.
- En ningún caso se comunicará a los sujetos afectados la identidad del informante ni se dará acceso a la comunicación. Durante la instrucción se dará noticia de la comunicación con sucinta relación de hechos al investigado. Esta información podrá efectuarse en el trámite de audiencia si se considera que su aportación con anterioridad pudiera facilitar la ocultación, destrucción o alteración de las pruebas.
- Sin perjuicio del derecho a formular alegaciones por escrito, la instrucción comprenderá, siempre que sea posible, una entrevista con la persona afectada en la que, siempre con absoluto respeto a la presunción de inocencia, se le invitará a exponer su versión de los hechos y a aportar aquellos medios de prueba que considere adecuados y pertinentes.
- A fin de garantizar el derecho de defensa de la persona afectada, la misma tendrá acceso al expediente sin revelar información que pudiera identificar a la persona informante, pudiendo ser oída en cualquier momento, y se le advertirá de la posibilidad de comparecer asistida de abogado.

AEH	GESTIÓN DE LA LEY 2/2023, DE 20 DE FEBRERO	AEH-PG-002-R01	Página 23 de 25
		Diciembre 2023	

13. FASE DE FINALIZACIÓN

13.1 Resolución del procedimiento

Concluidas las actuaciones, el gestor Delegado del Responsable del Sistema emitirá un informe, que se adoptará por mayoría simple de sus miembros, y se notificará al informante, en la medida en que este identificado y no haya hecho uso del derecho a que se refiere el apartado 4.d) y a la persona afectada y contendrá al menos:

- Una exposición de los hechos relatados junto con el número de expediente, la fecha de registro y la del acuerdo de admisión.
- Las actuaciones realizadas con el fin de comprobar la verosimilitud de los hechos que recogerá, al menos y de manera sucinta, las alegaciones formuladas por el afectado, incluida la entrevista en su caso, la documentación aportada por éste o recabada por el Responsable del Sistema a través de terceros y cuantas otras informaciones en las que se base la resolución adoptada.
- Las conclusiones alcanzadas en la instrucción y la valoración de las diligencias y de los indicios que las sustentan.
- Las decisiones adoptadas de acuerdo con el siguiente apartado.

Emitido el informe, el Responsable del Sistema adoptará alguna de las siguientes decisiones:

- Archivar del expediente.
- Remitirlo al Ministerio Fiscal si, pese a no apreciar inicialmente indicios de que los hechos pudieran revestir el carácter de delito, así resultase del curso de la instrucción. Si el delito afectase a los intereses financieros de la Unión Europea se remitirá a la Fiscalía Europea.
- Trasladar todo lo actuado a las autoridades o departamentos competentes, si se considera acreditada la comisión de alguna infracción a las que se refiere el ámbito material de aplicación previsto en el artículo 2 de la Ley 2/2023.

El plazo para finalizar las actuaciones y dar respuesta al informante, en su caso, no podrá ser superior a 3 meses desde la entrada en registro del sistema de gestión de la información, sin perjuicio de la ampliación del plazo prevista en el artículo 9.2.d) de la Ley 2/2023.

Procedimiento para la gestión de informaciones de 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

PRINCIPIOS: Carácter escrito + Contradicción + Confidencialidad de las actuaciones + Garantías de presunción de inocencia, defensa, honor, dignidad de la persona denunciada + Protección del informante

