



## Procedimiento para la gestión del Canal interno de información

### Índice

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. NORMATIVA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABLES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
7. DIAGRAMA DE FLUJO
8. SEGUIMIENTO
9. REGISTRO Y ARCHIVO
10. ANEXO

Tabla de cambios:

Nº revisión	Fecha	Edición inicial	Modificación
v1.0		Edición inicial	

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Inspección General de Servicios M <sup>a</sup> Isabel Luengo Gascón Directora	Secretaría General en funciones M <sup>a</sup> Ángeles Rueda Martín  (Resolución de 17 de enero, del Rector en funciones de la Universidad de Zaragoza – BOA num. 12 de 20 de enero de 2025)	Rector en funciones José Antonio Mayoral Murillo  (DECRETO 226/2024, de 27 de diciembre, del Gobierno de Aragón – BOA núm. 11 de 17 de enero de 2025)

[Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015]



## 1. OBJETO

La Universidad de Zaragoza ha establecido un espacio común o ventanilla única de referencia para que la comunidad universitaria y la ciudadanía pueda acceder a los distintos canales de comunicación de la institución académica. El cauce establecido para remitir cualquier tipo de comunicación, incidencia o denuncia acerca de la actividad y funcionamiento de la Institución es el [Canal interno de información](#), integrado en el Sistema interno de información (SII) implantado en la Universidad de Zaragoza.

El objeto del presente procedimiento es establecer los pasos que deben seguir los distintos agentes responsables de los diferentes canales oficiales de la Universidad de Zaragoza incorporados en el Canal interno de información.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación a todas las comunicaciones, incidencias y denuncias recibidas a través del Canal interno de información y que tenga uno de los siguientes canales de destino:

- Comisión Antifraude
- Comisión de Convivencia
- Comité Ético
- Defensoría Universitaria
- Inspección General de Servicios (IGS)
- Oficina de Prevención y Respuesta ante el Acoso (OPRA)
- Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad (OUAD)
- Unidad de Prevención de Riesgos Laborales (UPRL)

## 3. NORMATIVA

La normativa de aplicación a este procedimiento se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://inspecciongeneral.unizar.es/inspeccion/legislacion-y-normativa>.

## 4. DEFINICIONES

*Sistema interno de información (SII):* El Sistema interno de información de la Universidad de Zaragoza es el cauce preferente para informar sobre las acciones u omisiones previstas en el artículo 2 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, siempre que se pueda tratar de manera efectiva la infracción y si el denunciante considera que no hay riesgo de represalia. (art. 4 Ley 2/2023). El SII cuenta con una [Estrategia por la que se establecen los principios del sistema interno de información y defensa del informante](#).

*Canal interno de información:* Es el medio del que dispone la Universidad de Zaragoza para posibilitar la presentación de información respecto de las infracciones previstas en el artículo 2 de la Ley 2/2023, integrado dentro del Sistema interno de información a que se refiere el artículo 5 de la mencionada Ley. Incorpora, además, aquellos canales internos establecidos o que pudieran establecerse para permitir la recepción de cualesquiera otras comunicaciones o informaciones

CSV: 2b2ae44284f7e7e65e44b8358d8a978b

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 2 / 7

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspección General de Servicios

21/01/2025 11:01:00

MARIA ANGELES RUEDA MARTÍN

Secretaria General en funciones

21/01/2025 11:09:00

JOSÉ ANTONIO MAYORAL MURILLO

Rector en funciones

21/01/2025 12:42:00



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2b2ae44284f7e7e65e44b8358d8a978b>



fuera del ámbito establecido en el artículo 2 de la Ley 2/2023, si bien dichas comunicaciones y sus remitentes quedarán fuera del ámbito de protección dispensado por la Ley.

## 5. RESPONSABLES

*Director/a de la Inspección General de Servicios:*

Responsable de la gestión del Sistema interno de información (SII).

*Inspección General de Servicios (IGS)*

Unidad responsable de la gestión del Canal interno de información:

- Recibe las comunicaciones, incidencias o denuncias presentadas por un miembro de la comunidad universitaria o un ciudadano a través del Canal interno de información.
- Asigna la comunicación, incidencia o denuncia a la unidad tramitadora de destino.
- Realiza el seguimiento.

*Unidad tramitadora*

Unidad/órgano destino de la comunicación, incidencia o denuncia responsable de su tramitación y resolución.

Unidad tramitadora	Responsable
Comisión Antifraude	Presidente/a de la Comisión Antifraude
Comisión de Convivencia	Presidente/a de la Comisión de Convivencia
Comité Ético	Presidente/a del Comité Ético
Defensoría Universitaria	Defensor/a Universitario
Inspección General de Servicios (IGS)	Director/a de la IGS
Oficina de Prevención y Respuesta ante el Acoso (OPRA)	Director/a de la Unidad de Igualdad
Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad (OUAD)	Director de Secretariado del Área de Accesibilidad y Diversidad
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales (UPRL)	Jefe/a de la UPRL

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1 Resumen de actuaciones

Responsable	Acción
<b>INFORMANTE</b> (miembro de la comunidad universitaria /ciudadano)	<p>Presenta una comunicación, incidencia o denuncia a través del Canal interno de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por medios electrónicos (de forma autenticada o anónima): <a href="https://sede.unizar.es/?app=sii">https://sede.unizar.es/?app=sii</a></li> <li>- A través de formulario en papel.</li> <li>- De manera verbal (presencial o telefónica)</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Plataforma:</i></p>

CSV: 2b2ae44284f7e7e65e44b8358d8a978b

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 3 / 7

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
MARIA ANGELES RUEDA MARTÍN  
JOSÉ ANTONIO MAYORAL MURILLO

Directora Inspección General de Servicios  
Secretaria General en funciones  
Rector en funciones

21/01/2025 11:01:00  
21/01/2025 11:09:00  
21/01/2025 12:42:00



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2b2ae44284f7e7e65e44b8358d8a978b>



Responsable	Acción
Envía automáticamente acuse de recibo al informante (dentro del plazo de 7 días naturales)	
<b>IGS</b> (tramitadores con perfil SII_Admin en Her@Ido)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibe la comunicación.</li> <li>- Cumplimenta el tipo de comunicación (dentro o fuera del ámbito de aplicación de la Ley 2/2023).</li> <li>- Acciones posibles:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asigna la comunicación a la unidad tramitadora competente (la indicada por el usuario o la que corresponda en caso de no ser la correcta o no se indique)</li> <li>2. Rechaza la comunicación (indicando razón del rechazo).</li> </ol> </li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Plataforma:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Envía correo electrónico automático a los tramitadores con perfil SII de la Unidad de destino tramitadora.</li> <li>2. En caso de rechazo la plataforma envía correo electrónico al informante con el aviso del rechazo y el enlace de acceso a la comunicación.</li> </ol>
<b>UNIDAD TRAMITADORA</b> (tramitadores con perfil SII en Her@Ido)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibe la comunicación que le ha sido asignada.</li> <li>- Acciones posibles:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resuelve la comunicación (plazo máximo de tres meses en el caso de comunicaciones dentro del ámbito de aplicación de la Ley 2/2023).</li> <li>2. Devuelve a la IGS (indicando el motivo).</li> </ol> </li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Plataforma:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Envía automáticamente al informante y a la IGS aviso de la resolución y la finalización de la tramitación de la comunicación</li> </ol>
<b>IGS</b> (tramitadores con perfil SII_Admin en Her@Ido)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclama a la unidad tramitadora la resolución de la comunicación (si han transcurrido 3 meses desde el acuse de recibo en el caso de comunicaciones dentro del ámbito de aplicación de la Ley 2/2023).</li> </ul>

## 6.2. Presentación de una comunicación

El Canal interno de información está integrado en el Sistema interno de información (SII) de la Universidad de Zaragoza y permite la comunicación de las acciones u omisiones previstas en el artículo 2 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.

Este Canal integra el canal de denuncias previsto en el Plan Antifraude y permite la recepción de cualesquiera otras comunicaciones o informaciones fuera del ámbito establecido en el artículo 2 de la Ley 2/2023, si bien dichas comunicaciones y sus remitentes quedarán fuera del ámbito de protección dispensado por la Ley.

### 6.2.1 Presentación de una comunicación por medios electrónicos

El informante accederá al Canal interno de información a través de la sede electrónica de la universidad <https://sede.unizar.es/?app=sii>. La comunicación podrá presentarse de las siguientes formas:

1. Autenticada (a través de certificado digital, clave, o credenciales administrativas)

CSV: 2b2ae44284f7e7e65e44b8358d8a978b

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 4 / 7

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
MARIA ANGELES RUEDA MARTÍN  
JOSÉ ANTONIO MAYORAL MURILLO

Directora Inspección General de Servicios  
Secretaría General en funciones  
Rector en funciones

21/01/2025 11:01:00  
21/01/2025 11:09:00  
21/01/2025 12:42:00



2. Anónima indicando un correo electrónico de contacto.
3. Anónima sin indicar un correo electrónico de contacto.

En los casos 1 y 2 la plataforma remitirá automáticamente un acuse de recibo a la dirección de correo electrónico del informante.

En los casos 2 y 3 la aplicación proporcionará un código localizador al informante para el seguimiento de su comunicación.

En todos los casos la plataforma remitirá un aviso por correo electrónico a los tramitadores de la IGS con perfil SII\_Admin en Her@ldo informando de la presentación de una nueva comunicación para que se atienda. Este aviso será considerado como acuse de recibo de la comunicación.

#### 6.2.2 Presentación de una comunicación con un formulario en papel.

El informante podrá presentar una comunicación a través de un formulario en papel (Anexo 1 <https://sede.unizar.es/ImpresoCanalInternoInformacion.pdf>) que podrá presentar en la Oficina General de Asistencia en Materia de Registro, dirigido a la Inspección General de Servicios.

#### 6.2.3 Presentación de una comunicación verbal

El informante podrá presentar una comunicación verbal de forma presencial o telefónica, solicitando una reunión con la Inspección General de Servicios en la dirección de correo electrónico o teléfono indicado en la siguiente página web:

<https://inspecciongeneral.unizar.es/inspeccion/canal-interno-de-informacion>

### 6.3. Tramitación y resolución de una comunicación

Todas las comunicaciones presentadas por medios electrónicos a través del Canal interno de información llegarán inicialmente a la Inspección General de Servicios (IGS).

Los tramitadores de la IGS con perfil SII\_Admin en Her@ldo, una vez recibida la comunicación, cumplimentarán el tipo de comunicación distinguiendo entre:

- Comunicaciones que se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la Ley 2/2023.
- Comunicaciones que se encuentran fuera del ámbito de aplicación de la Ley 2/2023.

Asimismo, los tramitadores de la IGS podrán:

1. Asignar la comunicación a la unidad tramitadora competente (la indicada por el informante o la que corresponda en caso de no ser correcto).
2. Rechazar la comunicación (indicando razón del rechazo).

La plataforma remitirá a los tramitadores de la unidad competente con perfil SII en Her@ldo un aviso por correo electrónico informando de que la IGS le ha asignado una comunicación recibida a través del Canal interno de información para que la resuelva.

En el caso de que la IGS rechace la comunicación la plataforma remitirá un aviso por correo electrónico al informante con el enlace de acceso a la comunicación desde donde podrá consultar la razón del rechazo.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2b2ae44284f7e7e65e44b8358d8a978b>

CSV: 2b2ae44284f7e7e65e44b8358d8a978b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	21/01/2025 11:01:00	
MARIA ANGELES RUEDA MARTÍN	Secretaria General en funciones	21/01/2025 11:09:00	
JOSÉ ANTONIO MAYORAL MURILLO	Rector en funciones	21/01/2025 12:42:00	

Una vez recibida por la unidad tramitadora la comunicación asignada podrá tramitarla o devolverla a la IGS, indicando el motivo de la devolución. En ese caso la IGS podrá reasignar la comunicación a otra unidad tramitadora.

La unidad tramitadora deberá resolver la comunicación en el plazo máximo de tres meses desde la fecha en la que se acusó recibo, en el caso de que se encuentre dentro del ámbito de aplicación de la Ley 2/2023. Para las comunicaciones que se encuentren fuera del ámbito de aplicación de la Ley 2/2023 se resolverá en los plazos señalados en los procedimientos correspondientes de cada unidad.

Una vez resuelta la comunicación la plataforma enviará automáticamente un aviso al usuario y a la Inspección General de Servicios informando de la resolución de la comunicación y de la finalización de su tramitación, pasando al estado "Finalizada".

#### 6.4. Seguimiento de una comunicación

El informante podrá comprobar el estado de tramitación de su solicitud utilizando el número de localizador generado y la dirección de correo electrónico proporcionada o el ID de la comunicación, en caso de no haber proporcionado una dirección de correo electrónico, a través del siguiente enlace: <https://sede.unizar.es/?app=sii&opcion=seguimiento>.

La Inspección General de Servicios podrá reclamar a la unidad tramitadora competente, a través de la plataforma Her@ldo, la resolución de una comunicación en el caso de que ésta no se haya resuelto. En el caso de comunicaciones que se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la Ley 2/2023, el plazo máximo será de 3 meses. La plataforma enviará automáticamente un correo electrónico a los tramitadores con perfil SII de la Unidad de destino reclamando que atienda la comunicación.

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO

Diagrama de flujo

## 8. SEGUIMIENTO

La Inspección General de Servicios será la unidad responsable de realizar el seguimiento de las comunicaciones recibidas a través del Canal Interno de Información presentadas por medios electrónicos y en papel.

#### Indicadores del procedimiento

Anualmente, se hará un seguimiento de los siguientes indicadores de procedimiento:

- Nº de comunicaciones recibidas dentro del ámbito de aplicación de la Ley 2/2023.
- Nº de comunicaciones recibidas fuera del ámbito de aplicación de la Ley 2/2023.
- Nº de comunicaciones tramitadas por cada unidad de destino
- Porcentaje de comunicaciones dentro del ámbito de aplicación de la Ley 2/2023 resultas en plazo máximo de 3 meses (valor a alcanzar 100%).
- Porcentaje de comunicaciones fuera del ámbito de aplicación de la Ley 2/2023 resultas en plazo máximo de 3 meses (valor a alcanzar 80%).

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2b2ae44284f7e7e65e44b8358d8a978b>

CSV: 2b2ae44284f7e7e65e44b8358d8a978b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	21/01/2025 11:01:00	
MARIA ANGELES RUEDA MARTÍN	Secretaria General en funciones	21/01/2025 11:09:00	
JOSÉ ANTONIO MAYORAL MURILLO	Rector en funciones	21/01/2025 12:42:00	

## 9. REGISTRO Y ARCHIVO

Las comunicaciones recibidas por medios electrónicos y su resolución quedarán archivadas en la sede electrónica [https://heraldo.unizar.es/?app=sij\\_admin](https://heraldo.unizar.es/?app=sij_admin).

Las comunicaciones recibidas en papel y su resolución serán archivadas por la Inspección General de Servicios y por cada unidad tramitadora competente. De dichas comunicaciones se llevará el correspondiente registro.

## 10. ANEXO

Anexo 1.- Formulario para presentar una Comunicación, incidencia o denuncia en papel:

<https://sede.unizar.es/ImpresoCanalInternoInformacion.pdf>



2b2ae44284f7e7e65e44b8358d8a978b

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2b2ae44284f7e7e65e44b8358d8a978b>

CSV: 2b2ae44284f7e7e65e44b8358d8a978b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	21/01/2025 11:01:00	
MARIA ANGELES RUEDA MARTÍN	Secretaria General en funciones	21/01/2025 11:09:00	
JOSÉ ANTONIO MAYORAL MURILLO	Rector en funciones	21/01/2025 12:42:00	