



Procedimiento de gestión de las comunicaciones que se reciban a través de *Canal Responsable*

Diciembre 2023

Índice

INTRODUCCIÓN.	2
ARTÍCULO 1. OBJETO.	2
ARTÍCULO 2. PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO.	2
ARTÍCULO 3. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES.	3
1. Acceso a las comunicaciones.	5
2. Examen preliminar.	5
3. Admisión/Inadmisión de la comunicación.	6
4. Inadmisión de la comunicación.	6
5. Admisión de la comunicación.	7
5.1. Decisión de admisión.	7
5.2. Diligencias adicionales	8
5.3. Informe-propuesta	8
6. Registro de las comunicaciones	9
7. Informe anual.	10
ARTÍCULO 4.COMUNICACIONES RECIBIDAS FUERA DE CANAL RESPONSABLE	10
ARTÍCULO 5. CONFIDENCIALIDAD Y DATOS PERSONALES	10
ARTÍCULO 6. CANAL EXTERNO	11
ARTÍCULO 7. DUDAS	12
ARTÍCULO 8. ENTRADA EN VIGOR	12

INTRODUCCIÓN.

El art. 5.2. i) de la Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción (en adelante, Ley 2/2023) exige que el Sistema Interno de Información (en adelante, el SII) cuente con un procedimiento de gestión de las informaciones recibidas, de cuya tramitación diligente responde la Persona Responsable del SII (art 9.1 Ley 2/2023). En cumplimiento de este mandato, se ha elaborado y aprobado por la Junta Directiva el presente documento, en el que se contiene el procedimiento para la gestión de las comunicaciones que COCEMFE Albacete reciba a través de *Canal Responsable* y los principios sobre los que se sustenta.

ARTÍCULO 1. OBJETO.

El objeto del presente documento es regular el procedimiento para gestionar, de forma segura, efectiva y confidencial, las comunicaciones que se reciban en *Canal Responsable*, el canal interno de COCEMFE Albacete.

La Junta Directiva ha designado a una Persona como Responsable del SII (en adelante PRS) que, de forma independiente y autónoma, gestiona *Canal Responsable* y tramita las comunicaciones que se reciban a través de él.

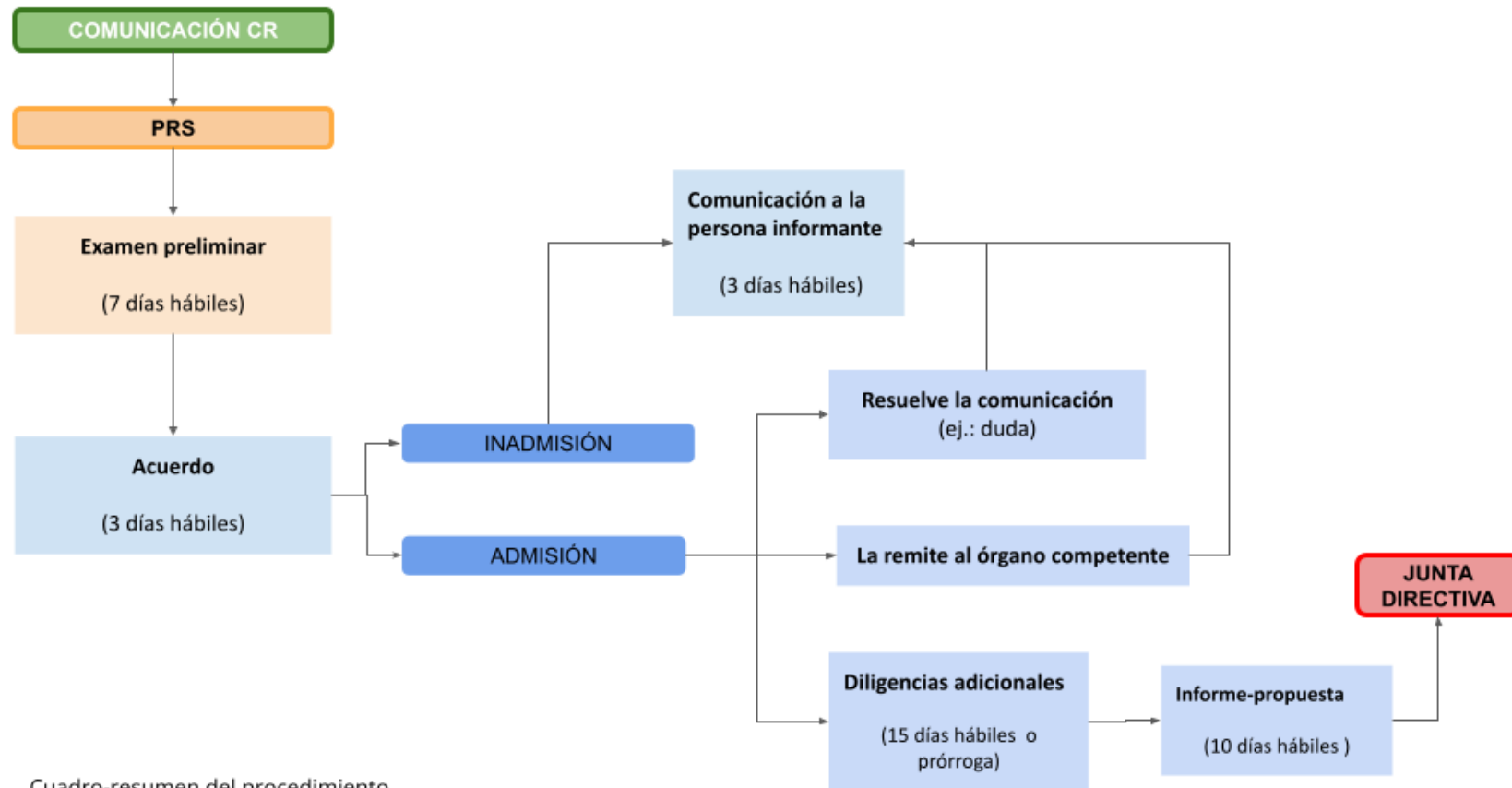
ARTÍCULO 2. PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO.

La PRS se asegurará de que en la gestión de las comunicaciones recibidas a través de *Canal Responsable* se cumplan los siguientes principios:

- **Presunción de inocencia.**
- **Audiencia.**
- **Protección de la dignidad** de las personas afectadas.
- **Contradicción.** Cada caso se resolverá tras oír a las personas afectadas, cuando proceda, y garantizando la objetividad de cualquier actuación.
- **Diligencia, colaboración y coordinación** en la tramitación de las comunicaciones, sin demoras indebidas y cumpliendo los plazos establecidos.
- **Preservación de la privacidad y la intimidad** de todas las personas involucradas en el procedimiento. No obstante, sus datos podrán facilitarse a las autoridades competentes, previo requerimiento y con estricto cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

- **Confidencialidad** estricta de todos los trámites del procedimiento. No se puede divulgar ninguna información a personas no implicadas, salvo que sea necesario para la constatación de la veracidad de la comunicación y cuando así lo ampare la normativa. Se debe informar a cuantas personas participen en el procedimiento de su deber de guardar confidencialidad y sigilo sobre su intervención y sobre cuánta información conocieran como consecuencia de esta.
- **Ausencia de represalias** contra las personas que, de buena fe, presenten una comunicación o contra las/os testigos o personas que las apoyen, sin perjuicio de las acciones que pudiesen proceder en el caso de comunicaciones falsas o de mala fe. Cualquier represalia o intento de represalia deberá ponerse inmediatamente en conocimiento de la PRS.

ARTÍCULO 3. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES.



Cuadro-resumen del procedimiento

1. Acceso a las comunicaciones.

El acceso inicial a la comunicación presentada a través de *Canal Responsable* está restringido a quien la haya realizado y a la PRS.

Si la persona que realiza la comunicación indica en *Canal Responsable* que la PRS está involucrada en los hechos que relata, la comunicación llegará, también, a otra persona de COCEMFE Albacete ya designada en la propia herramienta a tal efecto. Si la PRS, por los hechos relatados, pudiera encontrarse en conflicto de intereses, ha de comunicarlo a la Junta Directiva. En ambos casos deben adoptarse las medidas necesarias para asegurar neutralidad y objetividad en el estudio y el tratamiento de la comunicación de que se trate.

Canal Responsable generará de forma automática un acuse de recibo inmediato cuando la persona informante valide la presentación de la comunicación. En el caso de que esta se presente de forma anónima, el acuse de recibo estará a su disposición cuando acceda al canal con el identificador y la contraseña que le proporciona el canal.

2. Examen preliminar.

Corresponde a la PRS y consiste en:

1. la evaluación inicial de la comunicación recibida y de la documentación adjunta
2. la consideración de las medidas adoptadas o que convenga adoptar para proteger los datos personales de la persona informante y/o de otras personas afectadas, y la intangibilidad de la información facilitada, incluidos los ficheros adjuntos
3. la clasificación (como infracción/irregularidad/queja/sugerencia/duda interpretativa) y la calificación (como urgente o no urgente) de la comunicación, con independencia de las otorgadas por la persona informante.

El plazo total para realizar el examen preliminar es de **7 días hábiles** desde la recepción de la comunicación. Si, para acordar su admisión o inadmisión la PRS precisase más información o documentación sobre el asunto, dentro del referido plazo de 7 días podrá practicar diligencias preliminares como:

1. solicitar y obtener de la persona informante, a través de *Canal Responsable*, aclaraciones y/o la ampliación de información;
2. realizar alguna gestión complementaria para contrastar la información comunicada.

3. Admisión/Inadmisión de la comunicación.

En los **3 días hábiles siguientes** a la finalización del plazo para realiza el examen preliminar la PRS debe acordar la admisión o inadmisión de la comunicación.

4. Inadmisión de la comunicación.

La comunicación deberá inadmitirse cuando concurren alguno de los siguientes supuestos:

1. Los hechos comunicados:
 - a. carecen de toda verosimilitud
 - b. no son constitutivos de infracciones penales del ordenamiento jurídico, infracciones administrativas graves o muy graves o infracciones del derecho europeo. Tampoco comportan vulneraciones, irregularidades o prácticas contrarias a la normativa interna de COCEMFE Albacete
 - c. carecen manifiestamente de fundamento
 - d. no son competencia de la PRS ni de otro departamento u órgano de COCEMFE Albacete
 - e. son mera reproducción de otra anterior previamente inadmitida o que ya fue debidamente investigada
 - f. se han relatado de forma muy genérica o imprecisa, de suerte que no es posible individualizarlos o concretarlos
2. La persona informante no ha aportado en plazo la información requerida.
3. Hay indicios de que la comunicación se ha presentado de mala fe. Habrá mala fe cuando se entienda que la persona informante haya actuado de alguna de las siguientes formas:
 - a. con manifiesto desprecio a la verdad, proporcionando información falsa o tergiversada.
 - b. con la intención de venganza o de perjudicar a la persona afectada por la comunicación y/o a COCEMFE Albacete.
 - c. con la intención de lesionar el honor o perjudicar la reputación laboral, profesional o empresarial de cualquier persona u organización vinculada a COCEMFE Albacete.

Si existen indicios racionales de mala fe y la comunicación se ha presentado de forma semi-anónima, la PRS podrá requerir a la empresa externa titular de *Canal Responsable* los datos identificativos de la persona informante a los efectos de adoptar contra ella, de forma proporcionada, las medidas que procediesen, incluidas

las de carácter sancionador. La empresa externa comunicará a la persona informante que COCEMFE Albacete le ha solicitado la revelación de su identidad, así como las razones que la motivan. Estos datos quedarán registrados en el SII por un tiempo limitado y estarán tanto a disposición de COCEMFE Albacete como de la persona informante.

La inadmisión conlleva la conclusión del expediente, lo que debe comunicarse a la persona informante dentro de los **tres días hábiles siguientes** a la toma de tal decisión.

5. Admisión de la comunicación.

5.1. Decisión de admisión.

Cuando no concurra causa para la inadmisión, la comunicación habrá de ser admitida a trámite y, en su caso, se acordará:

- a. Resolver, en el mismo acuerdo de admisión, el contenido de la comunicación (por ejemplo, una duda interpretativa a la que se pueda dar respuesta sin necesidad de practicar ninguna diligencia adicional).
- b. Que se realicen diligencias adicionales para constatar mínimamente su verosimilitud, para lo que podrá requerir el apoyo de otros órganos o departamentos de COCEMFE Albacete.
- c. Remitir la comunicación al órgano competente en materia de acoso, cuando verse sobre las materias incluidas en el ámbito objetivo del Protocolo de acoso aprobado por COCEMFE Albacete, para que la tramite conforme a este.
- d. Remitir la comunicación al órgano o departamento de la organización que corresponda o a la Junta Directiva cuando considere que la comunicación admitida no es de su competencia (por ejemplo, una infracción administrativa leve).

En los tres últimos supuestos, se deberán:

- adoptar todas las medidas necesarias para asegurar la confidencialidad de la información,
- advertir, cuando se trate de una comunicación relacionada con las materias previstas en el artículo 2 de la Ley 2/2023, de que la persona o personas informante/s deberá/n gozar de las garantías y derechos contemplados en la citada norma, singularmente, la imposibilidad de que pueda/n ser represaliada/s.

La PRS comunicará a la persona informante la decisión adoptada en el plazo de **tres días hábiles**. Si la comunicación admitida tiene relación con un expediente ya abierto en el que se

analizan hechos idénticos o conexos, se podrá acordar su acumulación.

5.2. Diligencias adicionales

Las diligencias adicionales comprenden todas aquellas actuaciones encaminadas a comprobar que los hechos relatados en una comunicación pueden ser indiciariamente ciertos. Su seguimiento lo realiza la PRS y para su práctica puede contar con la asistencia de persona/s externa/s.

El plazo máximo para la práctica de estas diligencias es de **15 días hábiles**, a contar desde la fecha de la recepción de la comunicación en el canal, si bien, ante hechos de especial complejidad técnica, acumulación de comunicaciones o algún otro motivo justificado, se podrá prorrogar por un período igual, debiendo motivarse la prórroga acordada.

Se presume que toda comunicación con las personas afectadas puede frustrar la futura investigación de los hechos, por lo que solo se las informará en esta fase cuando, por razón del contenido y la naturaleza de la comunicación (sugerencia, irregularidad leve, práctica incorrecta...) resulte evidente que los hechos comunicados no comportarán, en ningún caso, un delito o una infracción grave o muy grave.

Los datos de la comunicación se conservarán en el canal durante el tiempo imprescindible. Si transcurridos **tres meses** desde la recepción de la comunicación no se hubiesen iniciado estas diligencias adicionales, se acordará la supresión de los datos personales, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema.

5.3. Informe-propuesta

En el plazo máximo de **10 días hábiles** desde que se practiquen las diligencias adicionales la PRS elaborará un informe-propuesta que contendrá, al menos:

1. Una exposición de los hechos relatados, junto con el código de identificación de la comunicación y la fecha de registro.
2. La clasificación de la comunicación y si hubo, o no, prioridad en su tramitación.
3. Las diligencias realizadas.
4. Una propuesta, que podrá ser de:
 - a. archivo de la comunicación, si, de las actuaciones practicadas, se deduce que los hechos no son competencia de la PRS, no son potencialmente constitutivos de una infracción del ordenamiento o de la normativa interna aplicable a COCEMFE Albacete, no han quedado mínimamente acreditados o no ha sido posible identificar a sus eventuales autores. La decisión de archivo no impedirá que se puedan ordenar ulteriores diligencias, cuando

aparezcan nuevos indicios que así lo aconsejen.

- b. remisión de la comunicación y, en su caso, de las diligencias practicadas al Ministerio Fiscal, si existiesen indicios de la comisión de un delito. Las revelaciones hechas en virtud de este apartado estarán sujetas a las salvaguardas establecidas en la normativa aplicable.
- c. traslado de todo lo actuado a la autoridad competente.
- d. constatación de que existe base probatoria suficiente para iniciar un procedimiento disciplinario o sancionador. La PRS podrá recomendar que se atenúe la futura sanción por incumplimiento cuando la persona informante hubiese participado en los hechos, pero se hubiese identificado y colaborado activamente en su esclarecimiento.
- e. cuantas medidas y recomendaciones se consideren oportunas para reforzar o mejorar la normativa interna y la cultura de cumplimiento, incluida la adopción de medidas de carácter general independientes de las concretas conductas examinadas.

Para su elaboración se podrá recabar, si fuese necesario, el asesoramiento y/o los informes de otros departamentos de la organización o de profesionales y/o personas expertas independientes.

La PRS elevará este Informe-propuesta a la Junta Directiva, que podrá solicitar la ampliación de las diligencias practicadas si las considera insuficientes.

Cuando la Junta Directiva o el órgano ejecutivo en el que este haya delegado, acuerde el inicio de un expediente con fundamento en la comunicación presentada, se hará saber esta decisión a la persona informante y, cuando proceda, a aquella a la que se le atribuyan los hechos, con el fin de que puedan ejercer plenamente sus derechos, en especial, los de de audiencia, defensa y protección de sus datos personales.

Resuelta una comunicación, se procederá a la supresión de los datos personales con arreglo a lo establecido en la legislación aplicable.

6. Registro de las comunicaciones

La PRS abrirá un expediente por cada comunicación presentada y contará con un libro-registro de las comunicaciones recibidas y de las diligencias internas a que hayan dado lugar, con indicación del sentido de la resolución adoptada, de forma que sea posible trazar las gestiones internas realizadas. El libro-registro podrá ser en formato digital y han de garantizarse, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en la normativa vigente en cada momento.

El libro-registro no será público y únicamente en el marco de un procedimiento judicial, a petición razonada y bajo la tutela de la autoridad judicial competente podrá accederse, total o parcialmente, a su contenido.

7. Informe anual.

La PRS debe comunicar a la Junta Directiva todas sus propuestas en relación con las comunicaciones recibidas, tanto las tratadas como las remitidas a otros departamentos u órganos de la organización.

Anualmente, elaborará y elevará a la Junta Directiva una memoria en la que, respetando siempre la confidencialidad y el anonimato de las personas informantes, se reflejará el número y el tipo de comunicaciones recibidas, un resumen de su contenido, las acciones realizadas y los tiempos de resolución. El informe omitirá todo dato relativo a la identidad de la persona informante, de la/s persona/s afectadas/s y de la tercera/s persona/s interviniente/s en el procedimiento.

Las comunicaciones que no se hayan admitido a trámite solamente podrán constar de forma anonimizada.

ARTÍCULO 4.COMUNICACIONES RECIBIDAS FUERA DE CANAL RESPONSABLE

Quienes reciban comunicaciones al margen de *Canal Responsable* deberán:

1. Salvaguardar su confidencialidad y no revelar la información recibida, especialmente, la que permita identificar a la persona informante o a otras personas afectadas. El quebranto de esta obligación, cuando lo que se comunique sean infracciones administrativas graves o muy graves, delitos o infracciones del derecho de la Unión Europea dentro del ámbito de aplicación de la Ley 2/2023, tendrá la consideración de infracción muy grave.
2. Advertir a la persona informante de la posibilidad de presentar su comunicación a través de *Canal Responsable* como forma de mejor asegurar su anonimato y confidencialidad. En caso de que decline, introducir la información de la que disponga en *Canal Responsable*, en el plazo de **5 días hábiles** siguientes a su recepción.

ARTÍCULO 5. CONFIDENCIALIDAD Y DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos realizado a través de *Canal Responsable* está sometido a las normas, procedimientos y políticas de aplicación en COCEMFE Albacete.

COCEMFE Albacete garantiza la confidencialidad y la protección de la identidad y los datos de las personas informantes que, al presentar comunicaciones de buena fe, decidan voluntariamente revelarlos, de las personas a las que se le atribuyan los hechos y de las terceras personas que se mencionen en dichas comunicaciones y en las diligencias que se practiquen, así como de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de dichas comunicaciones, impidiendo el acceso al personal no autorizado. Su identidad y sus datos no serán revelados durante el procedimiento a terceras personas no autorizadas, incluidas las personas superiores en jerarquía, pues se revelará únicamente a quienes sea estrictamente necesario informar. La persona a la que se refieran los hechos relatados no será en ningún caso informada de la identidad del informante o de quien haya llevado a cabo la revelación pública si se conociese su identidad.

COCEMFE Albacete garantiza el ejercicio de los derechos en materia de protección de datos conferidos por la normativa vigente, desde la apertura formal del expediente disciplinario o sancionador. En caso de que la persona a la que se refieran los hechos relatados en la comunicación o a la que se refiera la revelación pública ejerciera el derecho de oposición, se presumirá que, salvo prueba en contrario, existen motivos legítimos imperiosos que legitiman el tratamiento de sus datos personales.

Si la persona a la que se hayan achacado hechos ilícitos o contrarios a la normativa interna ejercita el derecho de acceso, en ningún caso se le debe proporcionar la identidad de la persona informante.

ARTÍCULO 6. CANAL EXTERNO

En estos momentos todavía no se ha constituido la autoridad estatal encargada de gestionar el canal externo al que hace referencia la Ley 2/2023 y de otorgar a las personas informantes la protección que dispensa esta ley. No obstante, a continuación se incluyen algunos órganos o autoridades a los que las personas informantes pueden dirigirse.

Servicio Nacional de Coordinación Antifraude

<https://www.igae.pap.hacienda.gob.es/sitios/igae/es-ES/Paginas/denan.aspx>

Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF)

https://anti-fraud.ec.europa.eu/olaf-and-you/report-fraud_es#how_to_report

Fiscalía Anticorrupción

fiscalia.anticorrupcion.denuncias@fiscal.es

Agencia Española de Protección de Datos

<https://www.aepd.es/es/preguntas-frecuentes/13-reclamaciones-ante-aepd-y-ante-otros-organismos-competentes>

Comisión Nacional del Mercado y la Competencia

<https://sede.cnmc.gob.es/tramites/competencia/denuncia-de-conducta-prohibida>

ARTÍCULO 7. DUDAS

Se podrá utilizar *Canal Responsable* para plantear dudas interpretativas sobre este procedimiento. En lo no previsto en ella será de aplicación lo dispuesto en la Ley 2/2023 y en la normativa interna que reguladora el Sistema Interno de Información.

ARTÍCULO 8. ENTRADA EN VIGOR

Esta norma entrará en vigor el día de su aprobación por la Junta Directiva.