



## **Orden de la Presidenta del Instituto Murciano de Acción Social por la que se crea el Sistema interno de información del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS)**

La reciente aprobación de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de la lucha contra la corrupción, ha incorporado al Derecho español la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

La finalidad de la norma es la de proteger a las personas que en un contexto laboral o profesional detecten infracciones penales o administrativas graves o muy graves y las comuniquen mediante los mecanismos regulados en la misma.

A fin de articular las comunicaciones de tales conductas irregulares, la ley obliga a crear en el seno de cada Administración Pública un sistema interno de información, como cauce preferente a través del cual canalizar tales informaciones, si bien se contempla también la necesidad de establecer un canal externo al que el informante pueda acudir, ya sea directamente o previa comunicación a través de los canales internos.

En este sentido, el artículo 13 de la ley establece la obligación de todas las entidades que integran el sector público de disponer de un Sistema interno de información, que comprenda: el cauce o buzón de comunicaciones internas, el responsable del sistema y el procedimiento de gestión de informaciones.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 5 de la referida ley, el órgano de administración u órgano de gobierno de cada entidad u organismo obligado será el responsable de la implantación del Sistema interno de información, previa consulta con la representación legal de las personas trabajadoras. Asimismo, de acuerdo, con lo establecido en el artículo 8, el órgano de gobierno de cada entidad será el competente para la designación del Responsable del sistema, de su destitución o cese. En consecuencia, corresponde al Director Gerente la implantación del Sistema interno de información en el Instituto Murciano de Acción Social, así como designar a su Responsable.

En su virtud, una vez consultada la representación legal de las personas trabajadoras, en fecha 27/04/2023, y en uso de las competencias atribuidas por



el artículo 4 y 5 de la Ley 1/2006, de 10 de abril, de creación del Instituto Murciano de Acción Social y el artículo 4 y 5 del Decreto del Consejo de Gobierno nº 305/2006, de 22 de Diciembre, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Murciano de Acción Social.

### **RESUELVO:**

**PRIMERO. Aprobar el Sistema interno de información del Instituto Murciano de Acción Social y el Protocolo de actuación para la gestión y tramitación de las informaciones recibidas a través de canales internos, que se adjunta como anexo.**

1. **Ámbito.**

El Sistema interno de información del Instituto Murciano de Acción Social 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 la lucha contra la corrupción, que se comuniquen por las personas que tengan la condición de informantes prevista en el artículo 3 de la referida ley.

2. **Principios Generales.**

Los principios generales inspiradores de este Sistema interno de información son los siguientes:

- a) Uso fácil y accesible del sistema interno de información, como cauce preferente para la recepción de la información, sin perjuicio de la libre elección de la persona informante de otros medios de acceso, como es el canal externo.
- b) Garantías de confidencialidad y protección de quienes lo utilicen, permitiéndose la presentación y tramitación de comunicaciones anónimas.
- c) Legalidad, con especial atención a las disposiciones sobre protección de datos personales.
- d) Coordinación y colaboración entre los departamentos competentes de las Consejerías, en materia de control e inspección.
- e) Prácticas correctas de seguimiento, investigación y protección del informante.
- f) Respeto a la presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas



- g) Derecho de la persona afectada a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y a ser oída en cualquier momento.

### 3. Canales internos para la recepción de las informaciones.

Los canales internos para la recepción de las informaciones serán los siguientes:

- a) Un buzón electrónico que permita la presentación de comunicaciones anónimas y cumpla, en cualquier caso, con las garantías legales de confidencialidad.

Este buzón será el canal interno preferente para la recepción de las informaciones.

- b) Correo postal, dirigido al Responsable del Sistema interno de información, y remitido a la dirección del lugar donde tenga su sede la Dirección Gerencial del Instituto Murciano de Acción Social.
- c) Comparecencia personal ante el Responsable del Sistema, previa solicitud a la misma de reunión presencial a través de correo electrónico o vía telefónica.
- d) Llamada telefónica, que será grabada previo consentimiento del informante.

### 4. Responsable del Sistema.

El Responsable del Sistema interno de información del Instituto Murciano de Acción Social será la persona titular de la jefatura de servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Régimen Interior.

Para la asistencia en el desarrollo de sus funciones, el Responsable del Sistema podrá designar a personal funcionario de carrera de los niveles A1 y A2 de la Secretaría General Técnica y de las direcciones generales del IMAS, y al personal colaborador que se estime necesario.

### 5. Procedimiento para la gestión de las informaciones.

El procedimiento de gestión de informaciones se ajustará a los principios establecidos en el artículo 9 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de la lucha contra la corrupción.



Para la gestión de las informaciones se aplicará el protocolo que se adjunta como anexo.

En el ejercicio de las funciones derivadas de este acuerdo, las autoridades, funcionarios y personal al servicio del Instituto Murciano de Acción Social prestarán su colaboración, facilitando cuantos datos, antecedentes, documentos e informaciones sean precisos, para el mejor desarrollo de su cometido.

#### 6. Responsable del tratamiento de datos personales.

El Director Gerente del Instituto Murciano de Acción Social será el Responsable del tratamiento de datos personales, de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre protección de datos personales.

### **SEGUNDO.- Puesta en funcionamiento del Sistema interno de información del Instituto Murciano de Acción Social.**

El Sistema interno de información del Instituto Murciano de Acción Social entrará en funcionamiento el día 13 de junio de 2023.

### **TERCERO.- Publicidad.**

Se dará publicidad del presente orden en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, en la web institucional del Instituto Murciano de Acción Social, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, así como en el Portal de Transparencia.

La Presidenta del Instituto Murciano de Acción Social IMAS.

Concepción Ruiz Caballero



## ANEXO

### **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA GESTIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS INFORMACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS CANALES INTERNOS DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN DEL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL.**

- I. OBJETO.**
- II. ÁMBITO.**
- III. CARACTERÍSTICAS.**
- IV. RESPONSABLE DEL SISTEMA.**
- V. INFORMACIÓN SOBRE EL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN.**
- VI. CANALES INTERNOS.**
- VII. DERECHOS DE LA PERSONA QUE INFORMA DE LAS IRREGULARIDADES.**
- VIII. TRAMITACIÓN DE LAS INFORMACIONES.**
  1. RECEPCIÓN Y REGISTRO.
  2. ADMISIÓN.
  3. INSTRUCCIÓN.
  4. TERMINACIÓN DE ACTUACIONES.
- IX. MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE LA PERSONA QUE INFORMA DE LAS IRREGULARIDADES.**
- X. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**



## I. OBJETO.

Este protocolo establece el procedimiento de gestión de las informaciones en el ámbito del Sistema interno de información del Instituto Murciano de Acción Social, en los términos utilizados 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 por la que se transpone la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del derecho de la Unión.

## II. ÁMBITO.

El Sistema interno de información del Instituto Murciano de Acción Social 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 la lucha contra la corrupción, que se comuniquen por las personas que tengan la condición de informantes prevista en el artículo 3 de la referida ley.

## III. CARACTERÍSTICAS.

El Sistema interno de información cumplirá los siguientes requisitos:

- a) Proporcionar información apropiada y clara relativa al uso de los canales integrados en el sistema.
- b) Habilitar canales seguros y fácilmente accesibles.
- c) Permitir la presentación de informaciones escritas en soporte papel o electrónico y verbales por teléfono o mediante reunión presencial.
- d) Permitir la presentación de comunicaciones anónimas.
- e) Garantizar la confidencialidad de la información y de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, así como de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la misma, aplicando mecanismos y medidas técnicas y funcionales de seguridad y confidencialidad, que incluirán, en todo caso, el control de acceso solamente a personal autorizado.

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.



- f) Asegurar que el tratamiento de datos personales se realiza de conformidad con la normativa reguladora.
- g) Permitir al informante indicar datos de contacto a efectos de recibir las notificaciones o comunicaciones.
- h) Facilitar un acuse de recibo de la información en siete días naturales.
- i) Asegurar la imparcialidad; formular solicitud de información adicional, en su caso; y remitir la respuesta en un plazo de tres meses.
- j) Llevar un libro-registro de todas las informaciones recibidas y de las investigaciones a que haya lugar, con las garantías de confidencialidad previstas en la Ley 2/2023, de 20 de febrero.
- k) Posibilitar la identificación del responsable del sistema de información.
- l) Posibilitar adjuntar documentación y habilitar un medio de subsanar errores en la misma.

#### **IV. RESPONSABLE DEL SISTEMA.**

El Responsable del Sistema será la persona titular de la jefatura de Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Régimen Interior de la Secretaría General Técnica del IMAS.

Para la asistencia en el desarrollo de sus funciones, el Responsable del Sistema podrá designar a personal funcionario de carrera de los niveles A1 y A2 de la Secretaría General Técnica o de las direcciones generales del IMAS, y al personal colaborador que se estime necesario.

Tanto el Responsable del Sistema como el personal funcionario de carrera de los niveles A1 y A2 de la Secretaría General Técnica y de las direcciones generales del IMAS, y su personal colaborador, estarán obligados a guardar secreto sobre las informaciones que conozcan con ocasión del ejercicio de sus funciones.

El Responsable del Sistema deberá desarrollar sus funciones de forma objetiva, independiente y autónoma.

#### **V. INFORMACIÓN SOBRE EL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN.**

La información sobre los canales internos de información constará en la página de inicio de la web institucional del Instituto Murciano de Acción Social, en una sección separada y fácilmente identificable.



Deberá, también, indicarse de forma clara las distintas formas de presentación de la información a través de los distintos canales disponibles.

Asimismo, deberá incluirse información clara y accesible sobre los canales externos de información ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea.

## **VI. CANALES INTERNOS.**

Se habilitan los siguientes canales internos para la recepción de las informaciones:

- a) Un buzón electrónico, que permita la presentación de comunicaciones anónimas y cumpla, en cualquier caso, con las garantías legales de confidencialidad.

Este buzón será el canal interno preferente para la recepción de las informaciones.

- b) Correo postal, dirigido al Responsable del Sistema, y remitido a la dirección del lugar donde tenga su sede principal el Instituto Murciano de Acción Social.
- c) Comparecencia personal ante el Responsable del Sistema, previa solicitud a la misma de reunión presencial a través de correo electrónico o vía telefónica.

Solicitada la comparecencia, el informante será citado dentro de un plazo máximo de siete días hábiles.

Las conversaciones se desarrollarán en una ubicación en la que pueda garantizarse la confidencialidad y se le informará de sus derechos conforme a la normativa de protección de datos de carácter personal.

La información deberá documentarse a través de una transcripción de los hechos puestos de manifiesto en la conversación, realizada por el personal responsable de tratarla. La transcripción será comprobada y rectificada por el informante, y finalmente aceptada mediante su firma.

- d) Llamada telefónica.

Deberá habilitarse una línea exclusivamente para esta finalidad, atendida por un operador humano designado por el Responsable del Sistema.





Se solicitará el consentimiento del informante para la grabación de la conversación, y se le informará de sus derechos conforme a la normativa de protección de datos de carácter personal.

La información deberá documentarse mediante una grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible, siempre que el informante preste su consentimiento, o a través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable de tratarla.

## **VII. DERECHOS DE LA PERSONA QUE INFORMA DE LAS IRREGULARIDADES.**

Los informantes gozarán de los siguientes derechos:

- Protección de su identidad. A los informantes se les informará de forma expresa de que su identidad será en todo caso reservada y que no se comunicará a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros, salvo en las excepciones previstas en la Ley 2/2023, de 20 de febrero.
- Al anonimato, en caso de que lo desee.
- Acuse de recibo de la comunicación en el plazo de siete días naturales siguientes a su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.
- Ser informado por escrito sobre el resultado del trámite de admisión de la información.
- Ser informado por escrito del resultado de las investigaciones en el plazo de máximo de 3 meses desde la comunicación, salvo casos de especial complejidad, en los que por acuerdo motivado, podrá ampliarse el plazo hasta un máximo de tres meses adicionales.
- Indicación de un domicilio, correo electrónico o lugar seguro a efectos de recibir las notificaciones, pudiendo, asimismo, renunciar expresamente a la recepción de cualquier comunicación de las actuaciones que se deriven de su comunicación.
- Ser informado sobre la identidad del responsable del tratamiento, la finalidad del tratamiento y la posibilidad de ejercer los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679.

## **VIII. TRAMITACIÓN DE LAS INFORMACIONES.**

1. RECEPCIÓN Y REGISTRO
2. ADMISIÓN



### 3. INSTRUCCIÓN

### 4. TERMINACIÓN DE LAS ACTUACIONES.

#### 1. RECEPCIÓN Y REGISTRO

Una vez recibida la comunicación, en un plazo no superior a siete días naturales desde dicha recepción, se procederá a acusar recibo, a menos que aquella sea anónima, que el informante expresamente haya renunciado a recibir comunicaciones relativas a la investigación o que el Responsable del Sistema considere razonablemente que el acuse de recibo de la información comprometería la protección de la identidad del informante.

En el acuse de recibo se informará de los derechos que asisten durante el transcurso de la investigación a la persona que haya efectuado la comunicación de la irregularidad, relacionados en el apartado VII.

Se llevará un registro de todas las comunicaciones recibidas. Recibida una comunicación, será dada de alta en un libro-registro, asignándole un código de identificación.

En el registro se harán constar los siguientes datos:

- código de identificación
- fecha de recepción
- datos de contacto del informante, en su caso
- descripción de los hechos comunicados
- actuaciones desarrolladas
- descripción de las medidas adoptadas
- fecha de cierre.

El acceso al registro estará restringido exclusivamente al personal designado por el Responsable del Sistema. Este registro no será público y únicamente a petición razonada de la autoridad judicial competente, mediante auto, y en el marco de un procedimiento judicial y bajo la tutela de aquella, podrá accederse total o parcialmente al contenido del referido registro.

#### 2. ADMISIÓN

Registrada la información, el Responsable del Sistema deberá efectuar una evaluación previa dirigida a la comprobación de la veracidad de lo comunicado



y a la obtención de evidencias. Asimismo, deberá comprobar si aquella expone hechos o conductas que se encuentran dentro del ámbito de aplicación del Sistema interno de información.

A tal fin, el Responsable del Sistema podrá ponerse en contacto con el informante para obtener aclaración y documentación adicional que considere relevante. Podrá formular preguntas al informante, que podrán incluir cuestiones relativas al lugar de la irregularidad, el momento en el que se ha producido, las personas que pueden estar involucradas, si se ha remitido anteriormente esta información a través de otros canales externos, si la dirección u otras personas de la organización están involucradas, si existe algún riesgo para la persona informante o para las demás, si se pueden aportar documentos adicionales para apoyar la información, si hay otras personas de contacto o si ha habido intentos de disuasión por parte de otras personas, entre otras.

Realizado este análisis preliminar, el Responsable del Sistema decidirá:

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

1. Cuando los hechos relatados carezcan de toda verosimilitud.
2. Cuando los hechos relatados no sean constitutivos de infracción del ordenamiento jurídico incluida en el ámbito de aplicación del Sistema interno de información.
3. 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.
4. 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. En estos casos, el Responsable del Sistema notificará la resolución de manera motivada.

La inadmisión se comunicará al informante, salvo que hubiera renunciado a recibir comunicaciones.

b) Admitir a trámite la comunicación.



La admisión a trámite se comunicará al informante, salvo que hubiera renunciado a recibir comunicaciones.

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.

d) Remitir la comunicación a la autoridad, entidad u organismo que se considere competente para su tramitación.

### 3. INSTRUCCIÓN.

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

Una vez admitida a trámite la solicitud, el titular de la jefatura de Servicio Prevención de Riesgos Laborales y Régimen Interior del IMAS, designará al personal funcionario de carrera de los niveles A1 y A2 de la Secretaría General Técnica o de las direcciones generales del IMAS que hayan de llevar a cabo las actuaciones correspondientes.

El personal funcionario de carrera de los niveles A1 y A2 de la Secretaría General Técnica y de las direcciones generales del IMAS, en el ejercicio de sus funciones, gozarán de completa independencia, y las autoridades, funcionarios y personal al servicio del IMAS prestarán su colaboración, facilitando cuantos datos, antecedentes, documentos e informaciones sean precisos para el mejor desarrollo de su cometido.

Las actuaciones de comprobación podrán incluir, entre otras, las siguientes preguntas:

¿Se ha denunciado previamente la irregularidad?

¿Cómo obtuvo el denunciante la información?

¿La información es de primera mano o proviene de rumores?

¿Hay disponible más información que la corrobore?

¿Cuándo sucedió la irregularidad o está a punto de suceder?

¿Cuál es la naturaleza de la irregularidad (es decir, tipo, frecuencia,



prevalencia, función y antigüedad de los sujetos de la denuncia)?

¿Existe una necesidad inmediata de cesar las actividades?

¿Existe un riesgo inmediato para la salud o la seguridad?

¿Existe un riesgo inmediato para los derechos de las personas o el medio ambiente?

¿Existe una necesidad inmediata de asegurar y proteger las pruebas antes de eliminarlas o destruirlas? ¿Existe algún riesgo para las funciones, servicios o reputación de la organización?

¿La continuidad de las actividades se verá afectada por la denuncia que se está investigando?

¿Cómo se puede gestionar este proceso de evaluación, asegurando al mismo tiempo la confianza, la protección y la imparcialidad?

¿Existe la posibilidad de que se denuncie la irregularidad fuera de la organización?

La persona afectada deberá ser informada por escrito:

- a) De las acciones u omisiones que se le atribuyen. Dicha comunicación 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.
- b) De su derecho a la defensa.
- c) De su derecho a la presunción de inocencia.
- d) De su derecho a la protección al honor, mediante la preservación de su identidad y la garantía de la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.
- e) De su derecho a ser oída y a presentar alegaciones por escrito en cualquier momento del procedimiento y, en cualquier caso, en el trámite de audiencia.
- f) De su derecho al tratamiento de datos personales.

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 pertinentes para su defensa.



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.

#### 4. TERMINACIÓN DE LAS ACTUACIONES.

Concluidas todas las actuaciones, el Responsable del Sistema emitirá un informe que contendrá al menos:

- La exposición de los hechos relatados junto con la información de registro de la comunicación.
- Las actuaciones realizadas con el fin de comprobar la verosimilitud de los hechos.
- Las conclusiones alcanzadas en la instrucción y valoración de los hechos y los indicios que las sustentan.

El informe concluirá con la adopción de alguna de las decisiones siguientes:

- a) Archivo del expediente, que será notificado al informante y a la persona afectada. En estos supuestos, el informante tendrá derecho a la protección prevista en el ordenamiento, salvo que se concluyera en la instrucción que la información debería haber sido inadmitida.
- b) Remisión 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, lo remitirá a la Fiscalía Europea.
- c) Traslado de todo lo actuado a la autoridad u organismo que se considere competente para su tramitación.
- d) Traslado a la Secretaría General Técnica del IMAS para el inicio, en su caso, de un procedimiento disciplinario.

El plazo de máximo para dar respuesta al informante sobre el resultado de las investigaciones será de 3 meses desde la comunicación, salvo casos de especial complejidad, en los que, por acuerdo motivado, podrá ampliarse el plazo hasta un máximo de tres meses adicionales.

#### **IX. MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE LA PERSONA QUE INFORMA DE LAS IRREGULARIDADES.**

Las personas que comuniquen infracciones tendrán derecho a la protección en



los términos previstos en el Título VII de la Ley 2/2023, de 20 de febrero.

Las medidas de protección del informante previstas en dicha ley también se aplicarán, en su caso, específicamente a los representantes legales de las personas trabajadoras en el ejercicio de sus funciones de asesoramiento y apoyo al informante.

## **X. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

Los tratamientos de datos personales que deriven de la gestión del canal interno de información se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, y disposiciones previstas en la Ley 2/2023, de 20 de febrero.