



## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS INFORMACIONES

---

*Versión 1*

**CÁMARA OFICIAL DE  
COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS DE ALBACETE**

## Índice

|   |          |
|---|----------|
| <b>1. OBJETO.....</b>   | <b>2</b> |
| <b>2. ALCANCE.....</b>  | <b>2</b> |
| <b>3. RESPONSABILIDADES.....</b>                              | <b>3</b> |
| 3.1 Del Comité Ejecutivo de la Cámara.....                    | 3        |
| 3.2 Del Responsable del Sistema.....                          | 4        |
| <b>4. DERECHOS Y GARANTÍAS DE LAS PARTES.....</b>             | <b>4</b> |
| <b>5. CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN/CANAL DE DENUNCIA.....</b> | <b>5</b> |
| 5.1 Procedimiento de envío de denuncias.....                  | 6        |
| 5.2 Recepción de la denuncia .....                            | 6        |
| 5.3 Tratamiento de la denuncia.....                           | 8        |
| 5.4 Finalización de la denuncia.....                          | 9        |
| 5.5 Recepción de denuncias por otras vías.....                | 9        |
| 5.6 Denuncias carentes de buena fe.....                       | 9        |
| 5.7 Entrada en vigor.....                                     | 10       |

## **1. OBJETO**

---

El presente documento ha sido elaborado con el propósito de establecer el procedimiento de gestión de las informaciones recibidas, correspondientes al Sistema Interno de Información o Canal Ético de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Albacete (en adelante, la Cámara), así como los derechos y garantías de todas las partes involucradas.

El presente procedimiento de gestión respeta y cumple en todo caso con los requerimientos mínimos establecidos por la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

## **2. ALCANCE**

---

Este procedimiento se aplicará exclusivamente sobre las notificaciones de posibles infracciones del Derecho de la Unión Europea, infracciones penales o administrativas graves o muy graves, o que supongan un incumplimiento del Código de Buenas Prácticas y otras políticas aprobadas por la Cámara.

El presente procedimiento es aplicable a la tramitación de cualesquiera denuncias o comunicaciones que se realicen por las personas trabajadoras de la plantilla, en periodos de formación, becarias, las personas integrantes de sus órganos de gobierno, así como proveedores, “clientes” y, en general, a cuantos mantengan una relación profesional con la Cámara, independientemente de que su vinculación con él sea de carácter laboral, sea o no remunerada, mercantil, social o de cualquier otro tipo, así como las personas empleadas en empresas contratistas, subcontratistas y proveedoras.

Asimismo, se aplicará el presente procedimiento tanto si tales relaciones descritas en el párrafo anterior se encuentren en vigor o ya hubieran finalizado, así como a aquellas

relaciones laborales que aún no hubieran comenzado a la fecha de realización de la comunicación siempre que las mismas se refieran a información relativa a infracciones obtenidas durante el proceso de selección o negociaciones precontractuales.

### **3. RESPONSABILIDADES**

---

#### **3.1 Del Comité Ejecutivo de la Cámara:**

- Designar un responsable (en adelante “Responsable del Sistema”) de gestionar y dar el trámite oportuno a las notificaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información, así como su destitución o cese.
- Tanto el nombramiento como el cese de la persona física individualmente designada deberán ser notificados a la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I., o, en su caso, a las autoridades u órganos competentes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en el plazo de los diez días hábiles siguientes, especificando, en el caso de su cese, las razones que han justificado el mismo.
- Designar, si fuera necesario y de forma excepcional, un sustituto del responsable del sistema en caso de ausencia de este.
- Establecer las garantías para la protección de los informantes en el ámbito de la propia entidad u organismo.
- Contar con una política o estrategia que enuncie los principios generales en materia de información y defensa del informante, que será debidamente publicitada.
- Aprobar el presente procedimiento.
- Mantener actualizado el presente procedimiento.

### **3.2 Del Responsable del Sistema:**

- Desarrollar sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de los órganos de dirección y de gobierno de la Cámara, de los que recibirá el apoyo necesario para el ejercicio de su responsabilidad, debiendo disponer de todos los medios personales y materiales necesarios, sin recibir instrucciones de ningún tipo en el desarrollo de las actuaciones que procedan por las notificaciones recibidas a través del Sistema de Información Interno.
- El Responsable del Sistema responderá de la tramitación diligente de las notificaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información o Canal Ético.
- Respetar y velar por el adecuado cumplimiento del presente procedimiento.

## **4. DERECHOS Y GARANTÍAS DE LAS PARTES**

---

Cualquier comunicación o denuncia que se remita a través de los cauces establecidos en el presente procedimiento gozará de una total y absoluta confidencialidad.

En todo caso, la Cámara primará y respetará el derecho de presunción de inocencia y al honor de cualquiera de las partes involucradas en una comunicación o denuncia, velando por la no vulneración de los derechos de cualquier implicado.

A lo largo del desarrollo de la investigación de una comunicación o denuncia se garantizará el derecho de la persona afectada, si la hubiera, a que se le informe, en el momento adecuado para garantizar el buen fin de la investigación, de las acciones u omisiones que se le atribuyen.

Se garantizará el respeto a las disposiciones sobre protección de datos personales de acuerdo a lo previsto en el título V 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.

Esta entidad informará a los usuarios del sistema de una forma clara y accesible acerca de los canales externos de información ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea.

En particular, se informa al denunciante de que:

La persona física denunciante, tiene a su disposición los siguientes canales externos de información, y podrá hacer uso de ellos de la misma forma que hace uso del presente Canal Interno:

- Canal Externo de Información de la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I.: “En desarrollo”
- Canal Externo de Información de la Comunidad Autónoma
- Canal Externo de Denuncia Derecho de la UE:

[https://commission.europa.eu/about-european-commission/contact/problems-and-complaints/complaints-about-breaches-eulaw-member-states/how-make-complaint-eu-level\\_es](https://commission.europa.eu/about-european-commission/contact/problems-and-complaints/complaints-about-breaches-eulaw-member-states/how-make-complaint-eu-level_es)

- Información protección Derecho UE:

[https://commission.europa.eu/aiddevelopment-cooperation-fundamental-rights/your-rights-eu\\_en](https://commission.europa.eu/aiddevelopment-cooperation-fundamental-rights/your-rights-eu_en)

## **5. CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN/CANAL DE DENUNCIA**

---

El acceso al Sistema Interno de Información de la Cámara, denominado “Canal Ético”, se encuentra disponible en la página web del mismo a través del enlace:

[https://canal\\_etico\\_camara\\_albacete.saferoom.es/](https://canal_etico_camara_albacete.saferoom.es/)

### **5.1 Procedimiento de envío de denuncias**

El Canal Ético permite la presentación de denuncias por los sujetos que deseen realizarlas, denominados en adelante usuarios, por escrito y verbalmente.

Los usuarios podrán realizar una comunicación o denuncia accediendo a través del enlace dispuesto en la web corporativa.

El acceso requiere que los usuarios utilicen unas credenciales de acceso “Número de caso” y “Clave secreta”. Estas credenciales de acceso serán recibidas por el usuario en su correo electrónico una vez se haya registrado desde el panel de acceso web del Canal Ético.

Una vez que el usuario acceda al enlace dispuesto en la página web de la Cámara, podrá realizar una denuncia de forma anónima, haciendo clic en la opción “Enviar una denuncia”.

Una vez que el usuario envíe la denuncia, se le mostrará en pantalla un código de seguimiento de la denuncia.

### **5.2 Recepción de la denuncia, acuses de estado al denunciante e intercambio de información entre denunciante y Responsable del Sistema**

El Responsable del Sistema recibirá y gestionará cada una de las denuncias que se realicen, accediendo a ellas a través del apartado “Gestión de Casos” dentro del sistema web de gestión de denuncias. Para poder acceder a este Panel, el Responsable del Sistema dispondrá de una identificación de Usuario y Contraseña.

El área de trabajo de recepción y gestión de las denuncias distingue entre las denuncias que se encuentran en proceso y aquellas que ya han sido revisadas y gestionadas.

Las anotaciones tendrán la fecha de la recepción o alta de cada denuncia, los días que lleva abierta, así como el estado en que se encuentra la misma.

Los diferentes estados que pueden tener las denuncias en proceso son:

- Casos nuevos: La denuncia ha llegado, pero no se le ha dado trámite alguno. Dentro de este apartado, el Responsable del Sistema tendrá a su disposición todas las denuncias recibidas para ser gestionadas.
- Casos abiertos: El procedimiento de trabajo sobre la denuncia está en proceso.
- Casos cerrados: La denuncia ha sido gestionada con éxito.

Una vez recibida una denuncia por el Responsable del Sistema, se comunicará el preceptivo acuse de recibo al denunciante a la mayor brevedad posible y, en todo caso, en el plazo máximo de 7 días naturales contados a partir de la recepción, salvo en aquellos casos en que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.

Una vez que el Responsable del Sistema comunique el acuse de recibo al denunciante, este recibirá un aviso informándole de que se ha recibido la denuncia en cuestión a través del email facilitado en su perfil de usuario dentro del sistema.

El denunciante podrá ver el estado de trámite en que se encuentra su denuncia desde el apartado “Sigue tu caso”, y por medio del código de seguimiento que se facilita a los usuarios al momento de enviar sus denuncias (número de caso y clave secreta).

Cualquier cambio en el estado de las denuncias realizado por el Responsable del Sistema le será notificado al denunciante.

La comunicación del acuse de recibo al denunciante por el Responsable del Sistema, así como el resto de cambios de estado que realice el Responsable, respecto de cada denuncia, se llevará a cabo a través del apartado “Notificaciones”, dentro del panel de gestión de denuncias de este. Se podrán comunicar los siguientes estados de trámite de la denuncia al denunciante:

- Denuncia recibida.
- Denuncia en trámite.
- Resolución de la denuncia.

El sistema registrará las notificaciones realizadas al denunciante dejando constancia de la fecha de envío, e informará al Responsable del Sistema si ha sido recibida y leída por el denunciante a través de su acceso al sistema online.

### **5.3 Tratamiento de la denuncia**

El Responsable del Sistema, una vez haya notificado al denunciante que la denuncia se encuentra en trámite, comenzará con la investigación y desarrollo de la misma.

El plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación no podrá ser superior a tres meses a contar desde la recepción de la comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, a tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de efectuarse la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

Durante la gestión de la denuncia, se prevé la posibilidad de mantener la comunicación con el informante y, si se considera necesario, de solicitar a la persona informante aclaración adicional. Esta opción se podrá llevar a cabo a través de los medios habilitados en el propio Canal Ético.

En todo caso, la información contenida en la denuncia, o la que se pudiera obtener durante su investigación, será puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal con carácter inmediato cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito. En el caso de que los hechos afectasen a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea.

#### **5.4 Finalización de la denuncia**

Una vez se haya finalizado el estudio e investigación de la denuncia, el Responsable del Sistema comunicará el acuse de estado al denunciante a través de la plataforma.

Esta notificación de resolución de la denuncia no trasladará al denunciante los pasos habidos en la investigación ni los acuerdos de resolución adoptados.

En el momento en que la tramitación de la denuncia se encuentre finalizada, pasará a listarse en el apartado de “Casos cerrados”, encontrándose a partir de entonces totalmente bloqueada y sin posibilidad ser modificada por ninguna vía.

#### **5.5 Recepción de denuncias por otras vías**

Cuando la comunicación o denuncia sea remitida por canales que no sean los establecidos, o sea dirigida a miembros del personal no responsable de su tratamiento, el receptor de la comunicación deberá remitirla inmediatamente al Responsable del Sistema.

No obstante lo anterior, este tipo de comunicaciones gozarán de la misma confidencialidad que si se trata de una denuncia remitida por los cauces establecidos.

#### **5.6 Denuncias carentes de buena fe**

Se considerará que la comunicación o revelación de información no cumple los requisitos de buena fe cuando el informante sea consciente de la falsedad de los hechos o actúe con manifiesto desprecio de la verdad. Constituye un indicio de ausencia de buena fe la intención de venganza o de lesionar el honor o perjudicar laboral o profesionalmente a la persona a la que vaya referida la información.

La denuncia pública de hechos internos de la empresa sobre los que la persona empleada o directiva deba guardar secreto o carezca de relevancia pública o no resulten ciertos supone una infracción de la buena fe que debe presidir las relaciones de trabajo

y puede dar lugar a sanciones disciplinarias y a otras consecuencias que estén legalmente establecidas.

La persona denunciante de mala fe será sancionada disciplinariamente con independencia de las responsabilidades civiles o penales que pudieran derivarse de su comportamiento.

### **5.7 Entrada en vigor**

El presente procedimiento será de aplicación a partir del día siguiente a la fecha de su aprobación y permanecerá vigente mientras no sea modificado o derogado por otro posterior.