



# **SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN**

**Administración General de la CARM**

---

**Protocolo de actuación para la gestión y tramitación  
de las informaciones recibidas en el ámbito de la  
Administración General de la Comunidad Autónoma  
de la Región de Murcia**

Aprobado por Consejo de Gobierno en sesión de 18 de mayo de 2023





## ACUERDO DE CONSEJO DE GOBIERNO DE DÍA 18 DE MAYO DE 2023

**PRIMERO.** Aprobar el Sistema interno de información de la Administración General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y el Protocolo de actuación para la gestión y tramitación de las informaciones recibidas a través de los canales internos, que se adjunta como anexo.

### 1. Ámbito

El Sistema interno de información de la Administración General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia 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 postal que se indique en la página web institucional de la CARM.
- 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 de la Administración General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia será la persona titular de la jefatura de la Inspección General de Servicios.

Para la asistencia en el desarrollo de sus funciones, el Responsable del Sistema podrá designar a inspectores generales de servicios y personal colaborador dependiente de la Inspección General de Servicios.



#### 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, así como el procedimiento previsto para la realización de las actuaciones inspectoras de la Inspección General de Servicios, regulado en el Decreto 93/2012, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

De acuerdo con el artículo 18.1.d del Decreto 93/2012, de 6 de julio, corresponderá a la persona titular de la jefatura de la Inspección General de Servicios determinar el Inspector/a o los Inspectores/as que hayan de llevar a cabo las actuaciones inspectoras.

En el ejercicio de las funciones derivadas de este acuerdo, las autoridades, funcionarios y personal al servicio de la Administración Regional prestarán su colaboración a la Inspección General de Servicios, facilitando cuantos datos, antecedentes, documentos e informaciones sean precisos para el mejor desarrollo de su cometido.

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

El titular del centro directivo de quien dependa el Responsable del Sistema, será el Responsable del tratamiento de datos personales, de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre protección de datos personales.

**SEGUNDO.** Dotación de medios.

Para el correcto desarrollo de lo previsto en este acuerdo, la Consejería competente en materia de función pública y en materia de informática, dotará a la Inspección General de Servicios de todos los medios personales y materiales necesarios para llevar a cabo las funciones atribuidas como Responsable del Sistema.

**TERCERO.** Compartición de medios.

Los organismos públicos y demás entidades vinculadas o dependientes de la Administración General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia que cuenten con menos de cincuenta trabajadores, podrán adherirse al Sistema interno de información de la Administración General, mediante el correspondiente acuerdo de adhesión adoptado por sus órganos de gobierno, de manera que se compartan los recursos destinados a las investigaciones y las tramitaciones, si bien los Sistemas internos de información de estos organismos serán independientes del de la Administración General y cada uno de estos organismos habrá de designar a su propio Responsable del Sistema. En todo caso, los canales internos de información de los organismos que se adhieran al Sistema interno de información aparecerán diferenciados entre sí y respecto del de la Administración General, de modo que no se genere confusión a los ciudadanos.

**CUARTO.** Medidas de difusión y formación.

La Consejería competente en materia de inspección y calidad de los servicios implementará las medidas de difusión y formación precisas sobre el Sistema interno de información de la Administración General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.



**QUINTO.** Canal externo de información.

Para la gestión del canal externo de comunicaciones en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, se suscribirá el correspondiente convenio con la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.I.I.) prevista en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, en los términos establecidos en la Disposición Adicional Segunda de la referida ley.

**SEXTO.** Puesta en funcionamiento del Sistema interno de información de la Administración General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

El Sistema interno de información de la Administración General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia entrará en funcionamiento el día 13 de junio de 2023.

**SÉPTIMO.** Publicidad.

Se dará publicidad del presente acuerdo en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, en la web institucional de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, así como en el Portal de Transparencia.



## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA GESTIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS INFORMACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS CANALES INTERNOS DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA CARM

- 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 LAS 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 de la Administración General de la CARM, 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 de la Administración General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia 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, de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación y 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 la presentación de comunicaciones adjuntando documentación y habilitar un medio de subsanación de errores en la misma.



## IV. RESPONSABLE DEL SISTEMA

El Responsable del Sistema será la persona titular de la jefatura de la Inspección General de Servicios.

Para la asistencia en el desarrollo de sus funciones, el Responsable del Sistema podrá designar a inspectores generales de servicios y personal colaborador que se estime necesario.

Tanto el Responsable del Sistema como los inspectores generales de servicios 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 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 de la CARM, 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 postal que se indique en la página web institucional de la CARM.

- 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.

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.

Se ofrecerá al informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción del mensaje.

- 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.



- Podrá indicarse 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
- hechos comunicados
- actuaciones desarrolladas
- 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 la Inspección General de Servicios, designará al Inspector o los Inspectores generales de servicios que hayan de llevar a cabo las actuaciones inspectoras correspondientes, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 93/2012, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Los Inspectores Generales de Servicios en el ejercicio de sus funciones tendrán el carácter de autoridad pública y gozarán de completa independencia. Las autoridades, funcionarios y personal al servicio de la Administración Regional prestarán su colaboración a la Inspección General de Servicios, 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 de la Consejería competente 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 registrarán 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.