

CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN



4. Tramitación de la comunicación

Con carácter general, alineado con lo establecido en la Ley 2/2023, en cuanto al procedimiento de gestión de una información, una vez recibida la comunicación, esta pasará por diferentes estados, en función del alcance de la misma:

- Recepción*
- Registro*
- Valoración de esta, con objeto de realizar un análisis, que determinará el “archivo” o “admisión a trámite” de la comunicación.
- En su caso, si la comunicación o denuncia es “admitida a trámite”, se establecerá un proceso de investigación (instrucción), de los datos y hechos contenidos en la misma pudiéndose acordar el inicio de las actuaciones que procedan.
- Una vez finalizado el proceso de investigación, se procederá a emitir una resolución que conllevará medidas o actuaciones necesaria, en el caso que se haya podido verificar una infracción o delito.

4.1 Externalización parcial de la gestión*

ALVEUS, con la finalidad de reforzar la independencia, la objetividad y el respeto a las garantías que ofrece este canal interno, ha externalizado el proceso de recepción y gestión de las comunicaciones en un experto externo¹, de acuerdo con lo determinado en la Ley 2/2023, lo que refuerza la objetividad y el debido tratamiento de todas las comunicaciones o denuncias.

Las comunicaciones se resuelven utilizando un procedimiento riguroso, transparente y objetivo, salvaguardando en todo caso la confidencialidad de los interesados e involucrados en la comunicación o denuncia.

¹ El proceso de recepción y registro de una comunicación.




4.1 Gestión de plazos/tiempo según la fase del proceso

Se han establecido los siguientes procesos en la gestión de una comunicación o denuncia:


1. **Recepción** (se produce de forma automática, y así lo determina la ventana emergente que aparece cuando un informante cumplimenta)

2. **Registro**

 Recibida la información, en un plazo no superior a cinco días hábiles desde dicha recepción, se procederá a acusar recibo de la misma.


Establecer que el sistema se ha configurado para que usted, al enviar la comunicación a través de la cumplimentación del formulario, en ese momento, tenga un reporting del mismo, que incluso podrá derivarlo a una dirección de correo electrónico (contendrá un código y link para el seguimiento de la comunicación o la denuncia). Dicho correo es eliminado en un segundo momento por el sistema, cuando cumplió con su finalidad.

3. **Valoración:** Admisión vs Inadmitir (archivar)

 Este proceso no podrá ser superior a diez días hábiles, desde la fecha de entrada en el registro de la comunicación, estableciéndose un proceso de valoración para inadmitir o admitir la comunicación o denuncia:

- a) Inadmitir la comunicación
- b) Admitir a trámite la comunicación.

4. **Investigación**

 Tiempo establecido 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.

5. **Resolución**