

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES (PGI)

Contenido

1. Introducción.....	3
1.1. Objeto.....	3
1.2. Figuras integrantes del sistema	3
1.3. Interpretación y actualización de presente documento	6
1.4. Garantía de confidencialidad, anonimato y ausencia de conductas perjudiciales y represalias.....	6
2. Comunicación de incidencias o informaciones	7
2.1. Incidencias. Concepto y exclusiones.....	7
2.2. Obligación de reportar incidencias	10
2.3. Medios para la comunicación de incidencias	10
2.4. Sobre el reporte de incidencias por parte de la persona informante	12
2.5. Dudas o inquietudes	12
3. Procedimiento de investigación de incidencias	12
3.1. Recepción de las comunicaciones y estudio preliminar.....	12
3.2. Investigación	15
3.3. Adopción de acciones disciplinarias	19
4. Obligaciones de remisión de información al ministerio fiscal	20
5. Protección de datos.....	20

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES (PGI)

1. Introducción

1.1. Objeto

El presente documento, como parte integrante de las políticas y procedimientos en materia de gestión de riesgos penales de Gran Hospital Can Misses S.A y Operadora Can Misses S.L (en adelante, conjuntamente, la Compañía), tiene por objeto regular el Procedimiento de Gestión de Informaciones recibidas en la Compañía, así como el procedimiento de investigación derivado de estas, y ha sido elaborado conforme lo establecido 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 -en adelante, Ley de Protección del Informante o La ley.

Es decir, este documento regula dos procedimientos:

- **El Procedimiento de Comunicación de Informaciones (punto 2):** que tiene por objeto facilitar el canal de comunicación (en adelante, Canal Interno de Información) para que tanto los miembros de la Compañía, como terceros, comuniquen de **buena fe**, sobre la base de **indicios razonables**, aquellas circunstancias que puedan suponer la materialización de una **infracción penal** o una **infracción administrativa grave** o **muy grave**.
- **El Procedimiento de Investigación de Informaciones (punto 3):** que tiene por objeto asegurar la investigación de todas las **comunicaciones recibidas que cumplan con los requisitos** establecidos en el apartado 2.1 de este procedimiento, respetando los derechos de la persona informante, así como de las personas intervinientes en la denuncia, sujetos relacionados con los hechos investigados u otros que puedan guardar relación con ellos (por ejemplo: investigados, testigos, etc.), bajo la tutela del Responsable del Sistema Interno de Información de la Compañía.

1.2. Figuras integrantes del sistema

El Procedimiento de Gestión de Informaciones – también denominado, PGI- se desarrollará con la participación de las siguientes figuras:

- a) **Informante:** persona que, encontrándose incluida en la enumeración del artículo 3 de la Ley de Protección del Informante, comunica **de buena fe**, y sobre la base de **indicios razonables** una información tal y como se define en el apartado 2.1.
- b) **Órgano de administración:** es el responsable de la implantación del **Sistema Interno de Información (en adelante, SII)** y de designar, destituir o cesar al Responsable del Sistema Interno de Información y de su notificación a la Autoridad Independiente de Protección del Informante (en adelante, A.A.I).

Este documento impreso estará vigente siempre que la edición que en él figura coincida con la del archivo informático correspondiente ubicado en el servidor informático de la Empresa.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES (PGI)

- c) **Alta Dirección:** está compuesta por la dirección general, la dirección financiera y la dirección de explotación. Todos ellos miembros del Órgano de Compliance Penal y del Responsable Interno de Información.
- d) **Órgano de Compliance Penal (en adelante, OCP):** órgano colegiado responsable de la función de compliance penal. Ha sido formalmente designado por el Consejo de administración de la Compañía y cuenta con la autoridad, autonomía, independencia y recursos necesarios, así como con un perfil que garantiza las competencias y el estatus adecuados para ejercer sus funciones con eficacia. Los miembros del OCP coinciden con los integrantes del Responsable del Sistema Interno de Información, garantizando así que el OCP estará oportunamente informado del estado y resultados de las comunicaciones relacionadas con el compliance penal, en cumplimiento con lo dispuesto en la norma UNE19601.
- e) **Responsable del Sistema Interno de Información (en adelante, RSII):** es el órgano colegiado responsable de la gestión del Sistema Interno de Información (SII), y está constituido por los miembros del OCP.

De conformidad con la Ley de Protección del Informante, el RSII ha delegado en uno de sus miembros, en su calidad de directivo de la Compañía, las facultades de gestión del SII y de tramitación de expedientes de investigación.

Funciones del Responsable del Sistema Interno de Información:

- I. Tramitar, de conformidad con el presente Procedimiento de Gestión de Informaciones (PGI), los expedientes de investigación de las informaciones recibidas a través del Canal Interno de Información, lo que particularmente conllevará:
 - i. La dirección de la investigación de todo procedimiento iniciado a raíz de las informaciones comunicadas a la Compañía a través del Sistema Interno de Información de la Compañía.
 - i. Velar por el respeto a los derechos de los informantes, así como de los derechos de los afectados por la información y demás participantes en el proceso de investigación, conforme a la Ley de Protección del Informante.
 - ii. Elevar una propuesta de resolución y, en su caso, de sanción, al Órgano de resolución.
- II. Tener actualizado un libro-registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando en todo caso los requisitos de confidencialidad previstos en la Ley de Protección del Informante.
- f) **Órgano alternativo:** en caso de que el Responsable del Sistema Interno de Información, o alguno de sus miembros, o el Órgano de resolución esté incurso en algún tipo de incompatibilidad o conflicto de interés con una determinada comunicación o sea uno de los

Este documento impreso estará vigente siempre que la edición que en él figura coincida con la del archivo informático correspondiente ubicado en el servidor informático de la Empresa.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES (PGI)

sujetos investigados, se creará un órgano alternativo que estará compuesto por los miembros que no estén afectados, sustituyendo al/los miembro/s afectado/s por otra persona de la Organización. En el supuesto de que el Responsable del Sistema Interno de Información dejara de ser un órgano colegiado y pasara a estar representado por una única persona, se designaría a otro miembro de la Organización para que lo sustituya en el ejercicio de sus funciones durante la tramitación del procedimiento correspondiente.

- g) **Gestor externo:** es la entidad encargada recibir las informaciones que lleguen a través del Canal Interno de Información actuando conforme a los estándares de diligencia y profesionalidad exigidos por la normativa aplicable.

Entre sus funciones están:

- I. Recibir y gestionar las informaciones que se reciban a través del Canal Interno de Información;
 - II. Recibir dudas o inquietudes, en materia de Compliance, sobre las políticas y procedimientos relativos a la gestión de riesgos penales de la Compañía;
 - III. Garantizar el anonimato de aquellos informantes que opten por la utilización del Canal Interno de Información en modalidad anónima;
 - IV. Elaborar un análisis jurídico preliminar de cada incidencia comunicada siguiendo los plazos y procedimientos establecidos en el presente documento y remitirla al RSII;
 - V. Reportar cada trimestre natural del año un informe con el resumen de las incidencias y preguntas y sugerencias recibidas al RSII de la Compañía.
 - VI. Auxiliar al RSII en el procedimiento de instrucción cuando así se determine.
- h) **Órgano instructor:** Persona designada por el Responsable del Sistema Interno de Información (RSII), con la condición de directivo de la Compañía, a quien se han delegado expresamente —mediante acta formal— las facultades para la gestión operativa del Sistema Interno de Información (SII), así como para la tramitación y seguimiento de los expedientes de investigación. El cargo de Órgano instructor ha sido asignado al Director de Explotación.
- i) **Órgano de resolución:** la competencia para resolver los expedientes y, en su caso, imponer las sanciones disciplinarias que procedan corresponderá al Director General de la Compañía. Este podrá recabar el asesoramiento del Departamento de Recursos Humanos antes de adoptar la decisión final. La resolución se adoptará con base en la propuesta emitida por el órgano instructor y conforme a lo establecido en los convenios colectivos aplicables, así como en la normativa interna y legislación vigente en cada momento.
- j) **Departamento de Recursos Humanos:** La persona responsable del departamento será la encargada de ejecutar las medidas disciplinarias que, en su caso, determine el Director General como resultado del procedimiento instruido. Asimismo, podrá prestar

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES (PGI)

asesoramiento técnico en la propuesta, graduación y adopción de las sanciones disciplinarias aplicables en cada expediente. Adicionalmente, la persona responsable del Departamento de Recursos Humanos podrá asumir las funciones de órgano instructor del expediente de investigación cuando así lo disponga expresamente el Responsable del Sistema Interno de Información (RSII), en los términos establecidos en el presente procedimiento.

1.3. Interpretación y actualización de presente documento

La interpretación de este documento corresponde al Responsable del Sistema Interno de Información que, conforme a las funciones que se le atribuyen, resolverá las dudas que puedan surgir en su aplicación y procederá a su revisión cuando sea necesaria la actualización de su contenido.

1.4. Garantía de confidencialidad, anonimato y ausencia de conductas perjudiciales y represalias

La Compañía garantiza el compromiso de todos sus miembros y de los terceros vinculados en la gestión, de mantener la **más estricta confidencialidad** respecto de los datos de los informantes, de los sujetos investigados y de los testigos que participen en el proceso de investigación. Así mismo asegura la protección de los derechos tanto del informante como de los sujetos relacionados con los hechos investigados u otros que puedan guardar relación con ellos, así como la confidencialidad del desarrollo del proceso en sí mismo.

Esta garantía de confidencialidad se extenderá incluso cuando la comunicación sea remitida por canales de denuncia no adecuados o a miembros de la Compañía que no son responsables de su tratamiento.

El receptor de dicha **información realizada mediante canales no adecuados**, deberá remitirla inmediatamente al Responsable del Sistema Interno de Información (RSII).

El **incumplimiento** de la obligación de confidencialidad, así como la no remisión de la comunicación al RSII constituirá una **infracción muy grave** de las tipificadas en la Ley de Protección del Informante, sin perjuicio de las acciones que le correspondan a la Compañía, ni de las medidas disciplinarias adicionales que pudieran derivarse conforme a lo establecido en los convenios colectivos aplicables, la normativa vigente y las normas internas de la Compañía.

La Compañía declara expresamente la prohibición de cualquier tipo de conducta perjudicial y represalia garantizando que se tomarán las medidas necesarias para proteger tanto a sus miembros como a terceros que realicen comunicaciones de buena fe y sobre la base de indicios razonables, a través de los canales de comunicación en este documento descritos.

Además, el Gestor Externo del SII, está obligado a cumplir con el deber de secreto profesional que vincula a sus miembros. En virtud de esta obligación, únicamente podrá revelar los datos identificativos del

Este documento impreso estará vigente siempre que la edición que en él figura coincida con la del archivo informático correspondiente ubicado en el servidor informático de la Empresa.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES (PGI)

informante al Responsable del Sistema Interno de Información permitiendo así mismo, la posibilidad de gestionar comunicaciones de manera anónima, conforme a la normativa aplicable.

2. Comunicación de incidencias o informaciones

2.1. Incidencias. Concepto y exclusiones

- a) Por concepto de **Incidencia o Información** a efectos de este procedimiento, se entenderán las recogidas en el art. 2 de la citada Ley de Protección del Informante, entre las que se encuentran:
- I. Cualquier acción u omisión que pueda constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea siempre que:
 - i. Entren dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión Europea enumerados en el anexo de 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, con independencia de la calificación que de las mismas realice el ordenamiento jurídico interno;
 - ii. Afecten a los intereses financieros de la Unión Europea tal y como se contemplan en el artículo 325 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE); o
 - iii. Incidan en el mercado interior, tal y como se contempla en el artículo 26, apartado 2 del TFUE, incluidas las infracciones de las normas de la Unión Europea en materia de competencia y ayudas otorgadas por los Estados, así como las infracciones relativas al mercado interior en relación con los actos que infrinjan las normas del impuesto sobre sociedades o con prácticas cuya finalidad sea obtener una ventaja fiscal que desvirtúe el objeto o la finalidad de la legislación aplicable al impuesto sobre sociedades.
 - II. Cualquier acción u omisión que pueda ser constitutiva de infracción penal o administrativa grave o muy grave. En todo caso, se entenderán comprendidas todas aquellas infracciones penales o administrativas graves o muy graves que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social.
- b) Quedará **excluido del concepto de Incidencia**, conforme al art. 35.2 de la Ley:
- I. Informaciones contenidas en comunicaciones que hayan sido inadmitidas por algún canal interno de información o por alguna de las causas previstas en el artículo 18.2.a) de la Ley de Protección del Informante, es decir:
 - i. Los **hechos carezcan de toda verosimilitud**.

Este documento impreso estará vigente siempre que la edición que en él figura coincida con la del archivo informático correspondiente ubicado en el servidor informático de la Empresa.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES (PGI)



- ii. Los **hechos no sean constitutivos de infracción** del ordenamiento jurídico incluida en el ámbito de aplicación de la Ley.
- iii. La comunicación **carezca manifiestamente de fundamento** o existan indicios racionales de haberse **obtenido mediante la comisión de un delito**.
- iv. 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.
- II. Informaciones vinculadas a reclamaciones sobre **conflictos interpersonales** o que afecten únicamente al informante y a las personas a las que se refiera la comunicación o revelación.
- III. Informaciones que ya estén completamente **disponibles para el público** o que constituyan **meros rumores**.
- IV. Informaciones que se refieran a acciones u omisiones **no comprendidas en el concepto de incidencia** descrito en este apartado 2.1.
- V. **Incumplimientos del Código Ético y Políticas Internas**
 - i. Las acciones u omisiones que puedan suponer una vulneración del Código Ético o de las políticas internas de la organización, y que no se encuentren dentro del ámbito del apartado 2.1.a de presente procedimiento, **no tendrán la consideración de Incidencias ni se considerarán incluidas dentro del ámbito de aplicación de la Ley de Protección del Informante**. No obstante, estas podrán ser comunicadas, bien a través del Canal Interno de Información, bien directamente al Departamento de Recursos Humanos:
 - **Comunicación a través del departamento de Recursos Humanos:** La persona responsable del departamento de Recursos Humanos deberá remitir la información a la Alta Dirección cuando, tras analizar los hechos conforme a los criterios objetivos establecidos en el presente procedimiento y en la Ley de Protección del Informante, concluya que estos no están comprendidos en el concepto de Incidencia.
La Alta Dirección, integrada por tres de los cuatro miembros del RSSI, tras confirmar que efectivamente no se trata de una Incidencia conforme a los términos establecidos en el presente procedimiento, determinará las acciones a seguir respecto de dicha comunicación.
En caso de que la Alta Dirección entienda que la comunicación podría estar comprendida en el ámbito de aplicación de la Ley o, aunque no lo esté, considere oportuno remitirla al RSII, convocará una reunión de dicho órgano. En esta reunión, el RSII decidirá si procede iniciar una investigación y, en su

Este documento impreso estará vigente siempre que la edición que en él figura coincida con la del archivo informático correspondiente ubicado en el servidor informático de la Empresa.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES (PGI)

caso, determinará si esta debe ser realizada por el departamento de Recursos Humanos o por el propio RSII, siendo este último el responsable de la investigación en todo caso.

- ii. **Comunicación a través del Canal Interno de Información:** El Responsable del Sistema Interno de Información (RSII), en función de la naturaleza de los hechos comunicados, determinará si estos cumplen con los criterios establecidos en el presente procedimiento y en la Ley de Protección del Informante, para la apertura de una investigación formal o, por el contrario, para su archivo.

En caso de que proceda iniciar una investigación, el RSSI determinará si esta se realizará directamente por el propio RSII o, en su caso, por el departamento de Recursos Humanos, atendiendo a la mayor idoneidad de este último para determinadas materias conforme a su preparación y competencias, garantizando en todo caso la adecuada aplicación de los procedimientos establecidos.

En los supuestos en que las comunicaciones recibidas se refieran a **acciones u omisiones que no tengan la consideración de Incidencia**, -conforme a lo establecido en el presente procedimiento- quien se encargue de su tramitación, o en su caso, investigación, deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes principios y actuaciones mínimas:

- 1) Realización de entrevistas a la persona informante, a la persona afectada y, en caso de considerarse necesario, a terceros involucrados o que puedan aportar información relevante.
- 2) Garantizar la confidencialidad y la protección de los datos personales de todas las personas implicadas, así como el respeto a la presunción de inocencia, el derecho al honor y a la intimidad de la persona afectada.
- 3) Remitir al Director General un informe con las conclusiones de la investigación, para su valoración y la eventual resolución del expediente.
- 4) Comunicar la resolución adoptada a la persona informante y a la persona denunciada, conforme a los plazos establecidos en el presente procedimiento.
- 5) Aplicar, en su caso, las medidas que determine el Órgano de resolución.

- iii. Si durante la tramitación de la comunicación la persona encargada de la misma advirtiera nuevos indicios de que los hechos pudieran encuadrarse en alguno de los supuestos contemplados en el apartado 2.1.a) en relación con el artículo 2 de la Ley 2/2023, deberá comunicarlo de forma inmediata al RSII, a fin de que este determine, conforme al presente procedimiento y con plena aplicación de las garantías previstas en el mismo, las actuaciones que correspondan.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES (PGI)

- iv. Se deberá informar de manera oportuna al Órgano de Compliance Penal sobre el estado y los resultados de las comunicaciones relacionadas con el Compliance Penal.

2.2. Obligación de reportar incidencias

Todo miembro de la Compañía que tenga conocimiento o indicios razonables de cualquier tipo de Incidencia a las que se refiere el apartado anterior, estará obligado a comunicarla inmediatamente mediante las vías habilitadas en el presente procedimiento.

El Órgano de Compliance Penal remitirá, con carácter anual, una comunicación a toda la plantilla recordando la existencia del Canal Interno de Información, así como las pautas para un uso responsable del mismo.

2.3. Medios para la comunicación de incidencias

La **comunicación de Incidencias** deberá realizarse preferentemente por medio del Canal Interno de Información el cual garantiza la confidencialidad o, si el informante así lo decide, el anonimato de su identidad.

El Canal Interno de Información permite la comunicación de Incidencias a través de los siguientes medios:

- a) Mediante acceso a formulario online disponible a través de dirección web: <https://ghcanmisses.es/> o <https://comunicaciones.targatis.com/es>
- b) Mediante correo electrónico a la dirección: canaleticoghcm@targatis.com
- c) Mediante la remisión de correspondencia postal a:
Waterwhale Europe, S.L.P.,
a/a Sociedad Concesionaria Can Misses
C/ María Zambrano, 31, Torre Oeste, P13, 50.018
Zaragoza (España)
- d) Mediante una reunión presencial que se llevará a cabo en un plazo no superior a 7 días desde que esta haya sido solicitada.

En caso de que se opte por realizar una **comunicación anónima**, se deberá utilizar el formulario online disponible en <https://comunicaciones.targatis.com/es> o a través del correspondiente enlace que se encuentra en la página web de la Organización.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES (PGI)

¿Cómo denunciar de manera anónima a través de la plataforma online de Targatis?

1. Realizar la denuncia

La persona informante, para efectuar una denuncia anónima, deberá acceder al Formulario Online de la plataforma del Canal a través del siguiente enlace <https://comunicaciones.targatis.com/es>

Para garantizar el anonimato, la persona informante deberá cumplimentar exclusivamente aquellos campos que figuran como obligatorios.

2. Obtención del localizador

Una vez realizada la comunicación de la Incidencia, la persona informante anónima obtendrá:

- Un localizador único: compuesto por un código alfanumérico generado de manera aleatoria.
Ejemplo: GEN-1683789782
- Una contraseña única: compuesta por un código alfanumérico generada de manera aleatoria.
Ejemplo: UQPNYEog

La persona informante anónima, deberá conservar tanto el localizador como la contraseña, siendo la única persona que dispondrá de ellos. Ambos elementos **son únicos e irrepetibles**, por lo que su **conservación es obligatoria** para poder acceder a conocer el estado de la comunicación y establecer contacto con la Compañía a través del Gestor Externo.

3. Gestión de la incidencia y comunicación con el Gestor Externo:

Para poder gestionar la Incidencia, aportar nueva información o comunicarse con, la Compañía a través del Gestor Externo de manera anónima, la persona informante deberá introducir el localizador y la contraseña obtenidos en el formulario de registro disponible en el siguiente enlace: <https://comunicaciones.targatis.com/es/seguimiento>

Además, se podrá comunicar cualquier incidencia de las referidas en el apartado 2.1. a través del Canal de Información Externo, ante la **Autoridad Independiente de Protección del Informante** -en adelante, A.A.I.- o ante las autoridades u órganos autonómicos correspondientes.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES (PGI)

2.4. Sobre el reporte de incidencias por parte de la persona informante

Cualquier persona que decida comunicar una incidencia mediante las vías de comunicación puestas a disposición por la Compañía (véase apartado 2.3.), **deberá facilitar la máxima información** sobre los indicios razonables de los que ha tenido conocimiento, así como la identidad de su autor, otros implicados, la fecha de comisión, pruebas documentales y testigos si los hubiere.

Todo informante deberá **guiarse por el principio de buena fe** cuando recurra a las vías dispuestas en el presente documento.

Se consideran **faltas muy graves** conforme a las normas internas de la Compañía, las siguientes conductas:

- **Presentar denuncias falsas o con temerario desprecio hacia la verdad.**
- **Denunciar de manera infundada y de mala fe a una persona inocente.**

2.5. Dudas o inquietudes

A través del Canal Interno de Información se podrán recibir **dudas o inquietudes** respecto del **funcionamiento del Sistema Interno de Información**, así como sobre cuestiones generales relativas al **Sistema de Gestión de Compliance Penal** de la Compañía, a través del correo electrónico info@targatis.com

El Gestor Externo, cada trimestre natural del año, remitirá a la Compañía un informe en el que realizará un resumen de las dudas o inquietudes planteadas durante el ejercicio.

3. Procedimiento de investigación de incidencias

3.1. Recepción de las comunicaciones y estudio preliminar

3.1.1 Recepción de la comunicación y acuse de recibo

Una vez recibida la comunicación de una eventual Incidencia mediante el Canal Interno de Información, el Gestor Externo del Canal Interno, realizará la apertura del oportuno expediente, asignándole una numeración propia y diferenciada para su adecuada identificación.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES (PGI)

En el caso de recibir **diversas comunicaciones** acerca de un mismo hecho o **hechos vinculados entre sí**, el Gestor Externo, o en su caso el RSII, para facilitar el estudio e identificación de éstos, podrá asignarles un mismo número y **tramitarlos como si de un único expediente se tratase**.

Tras recepción de la comunicación, el Gestor Externo, acusará recibo a la persona informante en un plazo máximo de 3 días laborables, sin que pueda exceder en ningún caso los 7 días naturales, desde la recepción de la comunicación, salvo cuando se estime que, mediante dicho acuse de recibo, se pudiera poner en peligro la confidencialidad de la comunicación. Esta previsión general de acuse de recibo permanecerá incluso en el caso de recepción de una comunicación anónima, permitiendo el Canal Interno de Información la comunicación posterior con la persona informante a través de la Plataforma mediante el localizador y la contraseña asignados al realizar la comunicación. En el mismo acuse de recibo o posteriormente, una vez analizada la comunicación recibida, el Gestor Externo, en nombre del Responsable del Sistema Interno de Información podrá solicitar, si lo considera conveniente, una ampliación de la información en aras a clarificar los hechos acaecidos.

En el supuesto de que la información sea recibida directamente por el RSII, sin haber intervenido el Gestor Externo, el RSII deberá acusar recibo a la persona informante en un plazo máximo de 7 días naturales desde la fecha de recepción.

La documentación recabada relativa a dicho expediente deberá ser guardada en formatos físicos o electrónicos únicamente accesibles para las personas que deban tener acceso a dicha información para su tramitación, y custodiada con la seguridad que exige la legislación aplicable y, en particular, la Ley de Protección del Informante, el Reglamento General de Protección de datos y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

3.1.2 Estudio de la información recibida y decisión preliminar

- En los supuestos de **comunicaciones a través del Gestor Externo**, este elaborará un informe preliminar de la información recibida que contendrá una descripción y análisis de los hechos junto con una valoración jurídica, que se remitirá al Responsable del Sistema Interno de Información en un plazo no superior a los 7 días laborables desde la primera comunicación de la persona informante al Gestor Externo.

Tras la revisión de dicho análisis, el Responsable del Sistema Interno de Información adoptará alguna de las siguientes decisiones:

- a) Admisión a trámite de la comunicación e inicio de un expediente de investigación sobre los hechos informados, de conformidad con el apartado 3.2 del presente procedimiento.
- b) Inadmisión a trámite de la comunicación y archivo inmediato del expediente cuando se cumpla alguno de los criterios de inadmisión enumerados en el presente procedimiento y/o la Ley de Protección del Informante, la información no constituya una infracción del

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES (PGI)

ordenamiento jurídico, o en su caso, cuando los hechos no constituyan una Incidencia conforme al presente procedimiento.

- En aquellos casos en que la información sea **recibida directamente por el RSII**, este podrá valorar directamente su contenido, sin necesidad de informe preliminar, a efectos de decidir sobre su admisión a trámite o archivo. Esta decisión se basará en una revisión de los hechos comunicados y su eventual encaje en los criterios de admisibilidad recogidos en la Ley de Protección del Informante y el presente procedimiento.

En función de dicha valoración, el RSII podrá:

- a) Admitir a trámite la comunicación e iniciar el expediente de investigación conforme al apartado 3.2 del presente procedimiento.
- b) Inadmitir a trámite y proceder al archivo inmediato del expediente, cuando se cumpla alguno de los criterios de inadmisión enumerados en el presente procedimiento y/o la Ley de Protección del Informante, la información no constituya una infracción del ordenamiento jurídico, o en su caso, cuando los hechos no constituyan una Incidencia conforme al presente procedimiento.

En los supuestos de archivo de la denuncia, el RSII notificará esta circunstancia directamente al informante, en un plazo no superior a 5 días laborables desde la resolución de inadmisión.

En caso de que la persona informante no esté de acuerdo con la decisión preliminar podrá acudir a la Autoridad administrativa competente y/o a la autoridad judicial.

3.1.3 Supuestos de incompatibilidad del Responsable del Sistema Interno de Información

En caso de que la información recibida afecte o sea relativa al Responsable del Sistema Interno de Información, o alguno de sus miembros, o exista algún tipo de incompatibilidad con una determinada comunicación, se creará un órgano alternativo ad hoc que será quien reciba el informe preliminar por parte del Gestor Externo y llevará a cabo todas las funciones que este procedimiento atribuye al Responsable del Sistema Interno de Información.

3.1.4 Informe trimestral

El Gestor Externo remitirá al Responsable del Sistema Interno de Información un informe cada trimestre natural del año incluyendo los principales parámetros de cada expediente, teniendo en consideración los datos facilitados sobre las denuncias y reportes recibidos y en especial, de aquellos que puedan ser relevantes a los efectos de la gestión, investigación y respuesta frente a Incidencias, excluyendo todos aquellos datos que puedan ser objeto de especial protección por la legislación vigente.

Este documento impreso estará vigente siempre que la edición que en él figura coincida con la del archivo informático correspondiente ubicado en el servidor informático de la Empresa.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES (PGI)

Dicho informe se elaborará con carácter trimestral, respecto al ejercicio de referencia. Dicha información será incluida en el informe de revisión anual de la Alta Dirección.

3.1.5 Libro registro

El Responsable del Sistema Interno de Información deberá llevar un libro-registro con todas las informaciones recibidas y las investigaciones internas que hayan dado lugar. Los datos personales relativos a las informaciones recibidas e investigaciones practicadas solo se conservarán durante el periodo que sea necesario, teniendo en cuenta las disposiciones en materia de protección de datos y nunca siendo superior el periodo a 10 años.

El libro-registro no será público y únicamente a petición razonada de la Autoridad judicial competente y en el marco de un procedimiento judicial, podrá accederse al contenido del mismo.

Los datos personales e identificativos de la persona informante que haya optado por el anonimato constarán anonimizados en el libro-registro, con el objetivo de evitar cualquier represalia hacia la esta. Dichos datos serán custodiados por el Gestor Externo, que los pondrá en todo caso a disposición de las autoridades judiciales en los supuestos previstos por la Ley.

3.2. Investigación

3.2.1 Procedencia de la investigación

El procedimiento de investigación desarrollado por el presente apartado deberá instarse cuando, conforme a lo descrito en la letra (a) del apartado 3.1.2, proceda el inicio de un expediente sobre la base de la existencia de indicios razonables respecto de la comisión de Incidencias.

3.2.2 Elección de estrategia

En los supuestos de Incidencias o, cuando aún sin ser consideradas como tales, se haya decidido que el Responsable del Sistema Interno de Información debe iniciar una investigación, este -en su función instructora-, será el encargado de determinar la estrategia de investigación que corresponda en atención a las circunstancias del caso, y ante la posibilidad de recabar el apoyo de otros departamentos, podrá optar entre las siguientes alternativas:

- a) Asumir íntegramente la gestión de la investigación, pudiendo apoyarse de forma puntual en la asistencia de otros departamentos.
- b) En aquellos supuestos en que los hechos comunicados guarden relación con el entorno laboral —como, por ejemplo, aquellos relativos a la relación profesional entre personas

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES (PGI)

trabajadoras— y en atención a la capacitación técnica del departamento de Recursos Humanos en materia de relaciones laborales, el RSII podrá designar a la persona responsable de dicho departamento para que lleve a cabo la investigación y elabore el informe con las conclusiones correspondientes.

El informe resultante será remitido al RSII, quien valorará si procede la práctica de actuaciones adicionales o la remisión del expediente al Órgano de resolución.

- c) Externalizar, bajo su control y supervisión, las partes del procedimiento de investigación que estime necesario, según el grado de necesidad de asesoramiento externo. Esta estrategia en particular será recomendable en los casos en que las circunstancias del caso exigieran elevar, excepcionalmente, los estándares de confidencialidad con los que ya cuenta el procedimiento. En todo caso, el responsable de la instrucción seguirá siendo el Responsable del Sistema Interno de Información.

3.2.3 Planificación de la investigación

El encargado de la investigación, previo al desarrollo de la misma, y según considere necesario podrá tener en cuenta las siguientes pautas de actuación, sin que estas tengan carácter exhaustivo:

- a) Identificar la legislación o normativa afectada, así como los riesgos empresariales que pudieran derivarse de la incidencia.
- b) Identificar la información relevante, cuya revisión pueda ser de utilidad para el encargado de la investigación.
- c) Solicitar, cuando proceda, el visionado de imágenes de videovigilancia o recopilación de documentos que puedan aportar elementos de valor para el esclarecimiento de los hechos.
- d) Comunicar al Director General o a los representantes de los trabajadores cuando los hubiera y fuera necesario, la necesidad o urgencia de adoptar medidas cautelares con respecto a los sujetos investigados. La implementación de éstas deberá atender a criterios de oportunidad y de proporcionalidad y estar vigente el menor tiempo posible, debiendo ser motivada, a menos que con motivo de su urgencia, deba adoptarse con la máxima celeridad, circunstancia que deberá ser posteriormente acreditada, subsanando dicha falta de motivación en cuanto sea posible.

3.2.4 Comunicación a la persona afectada

El encargado de la investigación deberá contactar con la persona afectada (denunciada) a la que se le atribuyen los hechos, expresándole los siguientes aspectos: su condición de encargado de la investigación de una potencial Incidencia, la información sucinta sobre las acciones u omisiones que se

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES (PGI)

le atribuyen y los principales hitos que suelen producirse en la investigación. **En ningún caso podrá comunicarse a la persona afectada (denunciada) la identidad de la persona informante.**

Con carácter general, el plazo para efectuar la presente comunicación será de **10 días laborables** desde la admisión a trámite de la comunicación. No obstante, si dicha comunicación pudiese poner en peligro el buen fin de la investigación, en base a argumentos razonados, se podrá ampliar el plazo de comunicación a la persona afectada.

La forma de la comunicación será la que se considere adecuada para garantizar el buen fin de la investigación, atendiendo a la situación particular del caso. Una vez practicada la comunicación, la persona afectada (denunciada) **podrá ser oída en cualquier momento.**

En todo caso, se respetará el **derecho a la presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas (denunciadas).**

También se garantiza el derecho de las personas afectadas (denunciadas) al **derecho de defensa y al derecho de acceso al expediente** en los términos establecidos por la Ley de Protección del Informante, así como a la misma protección establecida para la persona informante, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.

3.2.5 Desarrollo de la investigación

El encargado de la investigación realizará todas aquellas diligencias que resulten oportunas para el esclarecimiento de los hechos, los responsables de estos y las medidas correctoras necesarias a adoptar.

Las principales diligencias de las que el encargado de la investigación podrá servirse son las siguientes:

- a) Comunicarse con la persona informante directamente o, en caso de denuncias anónimas, a través del Gestor Externo, al objeto de ampliar la información que esta hubiera facilitado.
- b) Declaración o audiencia de la persona afectada (denunciada). Para la comunicación a la persona afectada (denunciada) se atenderá a lo dispuesto en apartado 3.2.4 del presente procedimiento, siempre que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.
- c) Entrevista a los posibles testigos de dichos hechos, dando cumplimiento a las mismas exigencias de confidencialidad exigidas respecto de la persona informante.
- d) Recabar la información documental que sea necesaria al efecto.
- e) Adoptar medidas de vigilancia, siempre que sean absolutamente indispensables para el esclarecimiento de los hechos, cumplan con los requisitos legalmente aplicables y, en particular, atiendan a criterios de razonabilidad, idoneidad y proporcionalidad, velando en todo momento por el derecho a la intimidad del trabajador y el secreto de las comunicaciones.

Este documento impreso estará vigente siempre que la edición que en él figura coincida con la del archivo informático correspondiente ubicado en el servidor informático de la Empresa.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES (PGI)

- f) Cualesquiera otras diligencias que la persona encargada de la investigación estime necesarias para el esclarecimiento de los hechos.

En todo caso, quien se encargue de la investigación **deberá**:

- a) Informar a la persona informante de que su identidad será en todo caso reservada, y que no se comunicará a las personas a las que se refieren los hechos ni a terceros.
- b) Comunicar a la persona afectada (denunciada), en los términos previstos en el apartado 3.2.4 del presente procedimiento, los hechos que se le atribuyen, e informarle de que se garantizará en todo momento el respeto a su presunción de inocencia y su derecho al honor, así como su posibilidad de ser oída en cualquier momento a lo largo del procedimiento.
- c) Ofrecer a la persona afectada, y en su caso, a la persona informante, en el momento de ser oídas, la posibilidad de aportar documentación adicional o proponer la declaración de testigos que respalden su versión de los hechos.
- d) Facilitar a las partes intervinientes la información pertinente en materia de protección de datos cuando los datos personales sean recabados directamente de los propios interesados, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

El plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación **no podrá ser superior a tres meses** 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 naturales después de efectuarse la comunicación.

En los **casos de especial complejidad** que requieran una ampliación del plazo de investigación podrá extenderse el mismo hasta un máximo de **otros tres meses adicionales**, no pudiendo superar, en ningún caso, la investigación un máximo de 6 meses.

3.2.6 Documentación del procedimiento de investigación

El procedimiento de investigación deberá ser documentado en el correspondiente expediente con aquellos elementos, en su caso, hayan sustentado la decisión adoptada que ponga fin al procedimiento.

En el caso de comunicaciones verbales realizadas de forma presencial, se aplicará lo dispuesto en el art. 7 de la Ley de Protección del Informante, que establece que dichas comunicaciones deberán ser documentadas, previo consentimiento expreso de la persona informante, mediante alguno de los siguientes medios:

- Grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible.
- Transcripción completa y exacta de la conversación, en cuyo caso deberá ofrecerse a la persona informante la posibilidad de revisarla, corregirla y validarla mediante su firma. Preferiblemente, las personas entrevistadas firmarán su declaración, la cual no consistirá en una transcripción

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES (PGI)

literal de sus manifestaciones, pero sí reflejará de forma fiel aquellos aspectos que puedan resultar relevantes para las conclusiones del instructor.

La documentación del expediente de investigación será custodiada con la diligencia debida, siendo inaccesible para cualquier persona ajena al órgano de investigación.

3.2.7 Informe final

El encargado de la investigación deberá elaborar un informe final, con inmediata posterioridad a la finalización de las diligencias, para su posterior elevación al Órgano de resolución. Dicho informe final contendrá los siguientes elementos:

- a) Naturaleza de la incidencia.
- b) Relación de los hechos y descubrimientos relevantes.
- c) Conclusiones y valoración de los hechos a los que se adjuntará una propuesta de sanción o de archivo del procedimiento.

El informe final de investigación se elevará al Órgano de resolución. Dicho informe se archivará junto con el resto del expediente, con la previsión de que los datos personales de los afectados, en la medida de lo posible, se mantengan durante el tiempo necesario para la investigación.

Deberá **comunicarse a la persona informante**, en un plazo no superior a **tres meses** desde el acuse de recibo, o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, a tres meses desde a partir del vencimiento del plazo de siete días naturales después de efectuarse la comunicación, sobre **el estado de la investigación**, y de ahí en adelante, como mínimo cada tres meses sobre el seguimiento realizado de la Incidencia y, en todo caso, de su resultado.

Una vez transcurrido dicho plazo y, en todo caso, tras haber pasado 10 años desde la introducción de dichos datos de carácter personal, deberá procederse a la cancelación de los mismos, en cumplimiento de las obligaciones derivadas de lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, denominado Reglamento General de Protección de Datos.

3.3. Adopción de acciones disciplinarias

3.3.1 Órgano responsable

El Órgano de resolución, o el Órgano alternativo designado, decidirá sobre la adopción concreta de las sanciones disciplinarias que pudieran corresponder a cada incidencia, pudiendo contar con el asesoramiento del Departamento de Recursos Humanos. La decisión se adoptará conforme a lo establecido en los convenios colectivos aplicables, así como en la normativa interna y legislación vigente

Este documento impreso estará vigente siempre que la edición que en él figura coincida con la del archivo informático correspondiente ubicado en el servidor informático de la Empresa.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES (PGI)

en cada momento y en atención a lo propuesto en el Informe final (3.2.7.) del encargado de la investigación.

3.3.2 Decisión final del Órgano de resolución y terminación del procedimiento

El Órgano de resolución deberá emitir un **informe de resolución** adoptando una de las siguientes decisiones:

- a) El archivo el expediente cuando no existan pruebas suficientes que acrediten los hechos comunicados en la Incidencia, o cuando tales hechos resulten insuficientes para determinar que efectivamente se ha producido una Incidencia;
- b) La declaración la comisión de una infracción en los términos definidos en el presente documento, ordenando la aplicación de las pertinentes sanciones aplicables como resultado de dicha infracción.

Las anteriores decisiones deberán comunicarse con la correspondiente motivación, de forma clara y sucinta a la persona afectada (denunciada), a la persona informante, - a través del Gestor Externo en caso de informaciones anónimas- y al Responsable del Sistema Interno de Información.

En caso de que el Órgano de resolución se apartara de la propuesta de sanción emitida por el Responsable del Sistema Interno de Información, su resolución deberá estar especialmente motivada.

4. Obligaciones de remisión de información al ministerio fiscal

Cuando del contenido de la incidencia se puedan inferir indicios de una actuación constitutiva de delito existirá la obligación de comunicar ese hecho de inmediato al Ministerio Fiscal o a la Fiscalía Europea en el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea.

5. Protección de datos

Durante todo el proceso se estará a lo dispuesto en la normativa de protección de datos y, en particular, se tendrán en consideración las siguientes circunstancias:

- No se recopilarán datos personales cuya pertinencia no resulte manifiesta para tratar una información específica o, si se recopilan por accidente, se eliminarán sin dilación indebida.

Este documento impreso estará vigente siempre que la edición que en él figura coincida con la del archivo informático correspondiente ubicado en el servidor informático de la Empresa.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES (PGI)

- Cuando se obtengan directamente de los interesados sus datos personales se les facilitará la información pertinente en materia de protección de datos. Además, se informará al informante de que su identidad será en todo caso reservada, que no se comunicará a las personas a las que se refieren los hechos ni a terceros.

En ningún caso serán objeto de tratamiento los datos personales que no sean necesario para el conocimiento e investigación de la información comunicada, procediéndose, en este caso, a su inmediata supresión. Además, los datos objeto del tratamiento sólo podrán conservarse en el Sistema Interno de Información únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación.

En todo caso, si transcurridos 3 meses desde la recepción de la comunicación, no se hubiera iniciado una investigación, los datos serán eliminados totalmente. Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada, sin datos personales de ningún tipo.