



Sistema de Cumplimiento

Protocolo sobre el Canal interno de información y procedimiento de gestión de las informaciones recibidas. Consultas y Sugerencias.

IDOM

Ed. 1

Abril 2024

Índice

1. Introducción	4
2. El Responsable del Sistema interno de información	5
3. El Canal interno de información	6
3.1 ¿Qué se puede comunicar a través del Canal interno? Concepto de Infracción.....	6
3.2 Quedan excluidos del Canal	6
3.3 ¿Quién puede utilizar el Canal interno de información?	7
3.4 Conflicto de interés personal o situación de indisponibilidad temporal de cualquiera de los miembros del CECN	7
3.5 Medios que ofrece el Canal interno de información para comunicar una Infracción	7
3.6 Sobre los derechos y obligaciones de la persona informante.....	8
4. Procedimiento de gestión de las informaciones recibidas	9
4.1 Recepción de la información y análisis preliminar de las comunicaciones	9
4.1.1 Recepción de la información	9
4.1.2 Formación del expediente y posible acumulación de expedientes	10
4.1.3 Análisis preliminar de la información recibida. Posible asesoramiento jurídico externo.....	10
4.1.4 Solicitud de ampliación de la información recibida	10
4.1.5 Informe del RRI adoptando decisión de archivo o incoación de expediente de investigación..	10
4.1.6 Información a la persona informante.....	11
4.1.7 Supuestos de urgencia	11
4.2 Procedimiento de Investigación de presuntas Infracciones	11
4.2.1 Incoación del expediente de investigación	11
4.2.2 Se garantiza la confidencialidad y máximo respeto al derecho a la intimidad, defensa, presunción inocencia	11
4.2.3 Elección de la estrategia de investigación	11
4.2.4 Planificación de la investigación	12
4.2.5 Desarrollo de la investigación. Diligencias de investigación	13
4.2.6 Documentación del procedimiento de investigación.....	14
4.2.7 Información a la persona afectada durante la investigación.....	14
4.2.8 Propuesta de resolución	15
4.2.9 Aprobación por el CECN de la Propuesta de resolución.....	15
4.3 Conclusión del Procedimiento	16
4.3.1 Remisión de la Propuesta de resolución al Consejo de Administración.....	16
4.3.2 Trámite de audiencia	16
4.3.3 Decisión del Consejo de Administración	16
4.3.4 Otras medidas	17
4.3.5 Comunicación de las decisiones	17
4.4 Conservación de la documentación	18
4.4.1 Plazos de conservación.....	18

4.4.2 Libro Registro.....	18
4.4.3 Estadística y reporte periódico	19
5. Consultas y Sugerencias	19
5.1 Concepto de Consulta.....	19
5.2 Exclusiones	19
5.3 Medios para realizar las Consultas	19
5.4 Acuse de recibo y respuesta. Ausencia de formalismos.....	19
5.5 El CCO (Chief Compliance Officer) sustituirá al RRI en caso de indisponibilidad temporal	20
5.6 Registro de las Consultas	20
6. Protección de datos personales	20
7. Canal externo	21
Addenda al Protocolo sobre el Canal interno de información y procedimiento de gestión de las informaciones recibidas	22
1. Introducción	23
2. Procedimiento de investigación de supuestos de acoso y/o violencia en el trabajo	24
Anexos al Protocolo sobre el Canal interno de información general y el procedimiento de gestión de las informaciones recibidas	25
ANEXO I. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PARA LA GRABACIÓN O TRANSCRIPCIÓN DE LA CONVERSACIÓN.....	26
ANEXO II. DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD CON LA TRANSCRIPCIÓN DE CONVERSACIÓN.....	27
ANEXO III. EJEMPLO DE LIBRO REGISTRO DE INFORMACIONES RECIBIDAS E INVESTIGACIONES INTERNAS.....	28
ANEXO IV. ACUSE DE RECIBO DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DEL CANAL INTENO DE INFORMACIÓN.....	30
ANEXO V. ACTA DE ENTREVISTA NO GRABADA	31
ANEXO VI. ESTRUCTURA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN	32
ANEXO VII. PROTECCIÓN DE DATOS EN EL MARCO DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN (AL INFORMANTE).....	33

NOTA PREÁMBULO:

El presente “Protocolo sobre el Canal interno de información y procedimiento de gestión de las informaciones recibidas”, viene a sustituir al anterior “Procedimiento de Gestión de Incidencias, Consultas y Sugerencias.”

Es un elemento esencial del Sistema de Cumplimiento de IDOM, adaptado a las principales normas y referentes en la materia, incluyendo especialmente la Guía de programas de cumplimiento de la CNMC y Transparencia Internacional, así como las normas UNE ISO 19601, 19603 y 37001, entre otras.

1. Introducción

IDOM, S.A.U. (en adelante, IDOM) cuenta con un Sistema interno de información que cumple con los requisitos necesarios para la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción

El Sistema interno de información está incluido dentro del Sistema de Cumplimiento, y se compone principalmente por los siguientes elementos:

- (i) La Política del Sistema interno de información.
- (ii) La persona Responsable del Sistema que se encarga de la supervisión máxima del correcto funcionamiento y mantenimiento del Sistema;
- (iii) El Canal interno de información (accesible a través de la página web);
- (iv) El procedimiento de gestión de las informaciones recibidas, estableciendo las pautas para la canalización, tramitación, investigación y resolución de la información recibida a través del Canal;

El Sistema interno de información de IDOM y, en particular, el presente Protocolo sobre su Canal y procedimiento, buscan proteger de cualquier represalia o acción discriminatoria por parte de la organización a aquellas personas que informen sobre posibles infracciones dentro de la organización, en el desarrollo de su actividad.

Para ello, se establecerán ciertas medidas tales como:

- (i) La posibilidad de realizar **comunicaciones anónimas**, siempre y cuando se cumplan con los requisitos establecidos en este protocolo,
- (ii) Se garantizará la **protección de la identidad del informante**, salvo en los casos específicos detallados en el artículo 33 de la Ley 2/2023: La identidad del informante podrá ser revelada a la Autoridad Judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el contexto de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora.
- (iii) Se garantizará que las **personas informantes de buena fe no sufrirán represalias** directas o indirectas, como despidos o restricciones a la formación o promoción.
- (iv) Se ofrecerán **diversas vías para realizar la comunicación de información**, como por escrito, telefónicamente o en reuniones presenciales, garantizando en todo momento la seguridad y confidencialidad de dichas comunicaciones.
- (v) Se establece **un procedimiento reglado, confidencial y ágil** para la gestión de las informaciones recibidas que respeta los derechos a la presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas.

Protocolo sobre el Canal interno de información y procedimiento de gestión de las informaciones recibidas. Consultas y sugerencias.

- (vi) Se designa a un **Responsable del Sistema** para la supervisión de la correcta aplicación del presente Protocolo y procedimiento. Ha sido designado por el Consejo de Administración y contará con los medios necesarios para solicitar información y apoyo de otros departamentos de la organización y recibir asesoramiento externo especializado, como abogadas y abogados expertos en compliance e investigaciones internas.
- (vii) Por último, se informa a las personas colaboradoras de la existencia de un **Canal externo** en España como alternativa o subsidiario al Canal interno, para poder comunicar presuntas infracciones.

Cualquier duda o inquietud relacionadas con el Sistema de Cumplimiento o la aplicación del presente Protocolo pueden ser remitidas a un apartado específico "**Consulta/Sugerencia**" (accesible a través de la página web¹).

2. El Responsable del Sistema interno de información

El Comité de Ética y Cumplimiento Normativo (en adelante, CECN) en tanto que máximo responsable de la supervisión del Sistema de Cumplimiento ha sido designado como Responsable del Sistema interno de información, delegando éste en uno de sus miembros, el Presidente del CECN, las facultades máximas de gestión del Canal interno de información y de la tramitación de los expedientes de investigación, sin perjuicio de la estrecha colaboración del Compliance Officer.

El CECN como Responsable del Sistema, y sus miembros, actuarán con independencia y autonomía, sujetos únicamente a la normativa legal y a las disposiciones del presente Protocolo. Solo rendirán cuentas ante el órgano de administración y no admitirán injerencias de ninguna clase (si las hubiere, las reportará al Consejo de Administración para que éste actúe como corresponda).

Toda la organización queda obligada a prestar colaboración al CECN en el ejercicio de sus funciones, facilitándole la información, documentación o apoyo que requiera.

El CECN podrá recabar asesoramiento jurídico externo, cuando lo precise para la ejecución de las tareas que le vendrán aquí encomendadas.

¹ Ver: <https://etica.idom.com/>

3. El Canal interno de información

3.1 ¿Qué se puede comunicar a través del Canal interno? Concepto de Infracción

A los efectos de este procedimiento que aquí se regula, se considera Infracción, en el seno de IDOM (también denominada en adelante la Sociedad),

- (i) Cualquier incumplimiento del Código de Conducta y de los demás códigos o protocolos integrados en el Sistema de Cumplimiento de IDOM;
- (ii) Cualquier acción u omisión que pueda constituir infracción del Derecho de la Unión Europea siempre que: entre dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión Europea; afecte a los intereses financieros de la Unión Europea; o incida en el mercado interior.
- (iii) Cualquier infracción penal.
- (iv) Cualquier infracción administrativa grave o muy grave, particularmente aquellas que pudieran afectar a las haciendas estatal, forales, locales o autonómicas, o a la Seguridad Social
- (v) Cualquier infracción grave o muy grave en materia de seguridad y salud en el trabajo (en el ejercicio de la actividad que desarrolla en IDOM,

Las Infracciones deben estar relacionadas con las actividades empresariales que desarrolla IDOM y con las actividades (o con motivo de las actividades) profesionales/laborales que prestan en nombre y/o por cuenta de la Sociedad sus distintos administradores, directivos, empleados y terceros subcontratados para IDOM, sin limitación geográfica alguna (no en su ámbito privado o particular).

3.2 Quedan excluidos del Canal

No se dará trámite a través de este canal a los acontecimientos relacionados con la esfera personal o privada y/o por actividades ajenas a las que se realizan en IDOM y sus participadas.

Tampoco a las que estén relacionadas con cuestiones estrictamente laborales o de políticas de recursos humanos (desarrollo de carrera, remuneración, vacaciones, etc.) o con desempeño profesional. En dichos casos, el asunto se derivará, si así corresponde, al departamento de Personas.

Sí se dará trámite, en cambio, a las que afecten a las políticas de igualdad de género y no discriminación, así como las que puedan constituir acoso (conforme al Código de Prevención del Acoso y actos de violencia en el trabajo, y que se tramitarán de acuerdo con las previsiones de éste), o las que pudieren ser constitutivas de un presunto ilícito penal.

3.3 ¿Quién puede utilizar el Canal interno de información?

Cualquier persona miembro de IDOM, entendiendo como tal todas las personas profesionalmente relacionadas con la empresa, sin limitación geográfica ya sea por ser o haber sido trabajadoras, -cualquiera que fuera el régimen- incluido agentes o personal en prácticas, ya sea por ser accionistas, directivos o miembros del Consejo de Administración, así como aspirantes en procesos de selección, etc. que tenga conocimiento de alguna incidencia deberá comunicarla a través del Canal interno, directamente o a través de sus familiares o representantes legales.

El Canal de Denuncia de IDOM es asimismo accesible por terceros externos como autónomos, empresas proveedoras, subcontratistas (y las personas trabajadoras de éstas), pudiendo por tanto comunicar las infracciones señaladas precedentemente a través de este Canal, con plena sujeción a sus requisitos y procedimiento.

3.4 Conflicto de interés personal o situación de indisponibilidad temporal de cualquiera de los miembros del CECN

El Presidente del CECN es la persona en la que el CECN ha delegado expresamente la máxima responsabilidad sobre la gestión del Canal de Información. A efectos del procedimiento que se regula en este Protocolo, recibe también la denominación de “Responsable de Recepción de Incidencias” (en adelante RRI).

Sin perjuicio de lo anterior, todas las actuaciones asignadas al RRI en este procedimiento serán atribuidas al Chief Compliance Officer (CCO) en los siguientes casos: (i) cuando la Incidencia afecte personalmente al RRI, o (ii) cuando el RRI se encuentre temporalmente indisponible (vacaciones, baja, incapacidad, etc.). El CCO podrá, a su vez, delegar temporalmente dichas funciones en otro miembro del CECN, mediando causa justificada.

Asimismo, el RRI podrá solicitar apoyo (por razones de complejidad, urgencia, etc.) para llevar a cabo cuantas actuaciones están descritas en este procedimiento, tanto al CCO, como al resto de miembros del CECN.

En caso de incompatibilidad de cualquiera de los miembros del CECN de IDOM para tratar un asunto concreto, dicho miembro será apartado de todos los procesos en relación con el mismo conforme a lo establecido en su Estatuto.

3.5 Medios que ofrece el Canal interno de información para comunicar una Infracción

Las Infracciones podrán comunicarse a través de cualquiera de las vías que seguidamente se señalan, que son los diversos cauces habilitados por nuestro Canal interno de información:

- a) Escrita: Toda aquella persona interesada en comunicar información sobre una presunta Infracción, podrá hacerlo a través de la página web de IDOM, en la que se ha habilitado un espacio específico

sobre el Canal interno de información con toda la información necesaria y en el que se puede optar por denunciar tanto de forma confidencial como anónima.

b) Verbal:

La información de presuntas Infracciones podrá comunicarse verbalmente, en primer lugar, a través del siguiente número de teléfono: +34 696.419.201.

Adicionalmente, si la persona informante lo desea, tendrá la opción de solicitar una reunión presencial/ o por videoconferencia (aplicativo MS Teams o similar) con el RRI para proporcionar la información. El plazo máximo en el que deberá tener lugar dicha reunión es de siete días a partir de la solicitud de la persona informante.

c) Naturalmente, cualquier información que se reciba del exterior, de fuente fidedigna, como pudiera ser una comunicación de un órgano judicial o una Administración Pública, será un medio perfectamente válido para tomar conocimiento de una Infracción, si así lo considera el CECN o el RRI.

3.6 Sobre los derechos y obligaciones de la persona informante

La falta de identificación de la persona informante nunca supondrá causa de inadmisión de la comunicación. Cualquier persona podrá comunicar información de forma anónima a través del Canal interno habilitado en la página web.

En todo caso, para los supuestos en los que la persona informante se haya identificado, se asegura y se mantendrá la confidencialidad de la identidad de dicha persona informante, durante todo el procedimiento.

La persona informante de buena fe no podrá ser sancionada, ni sufrirá ninguna consecuencia negativa o represalia de cualquier clase² por el hecho de haber formulado la comunicación a través del Canal habilitado. IDOM prohíbe todas las formas de represalias contra la persona denunciante de buena fe, incluidas las amenazas y las tentativas de represalias.

La protección a la persona que informa sobre una presunta infracción no se aplicará en:

² Se considera represalia:

- a) Suspensión del contrato de trabajo, despido o extinción de la relación laboral o estatutaria, incluyendo la no renovación o la terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal una vez superado el período de prueba, o terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios, imposición de cualquier medida disciplinaria, degradación o denegación de ascensos y cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo y la no conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que el trabajador tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido; salvo que estas medidas se llevaran a cabo dentro del ejercicio regular del poder de dirección al amparo de la legislación laboral o reguladora del estatuto del empleado público correspondiente, por circunstancias, hechos o infracciones acreditadas, y ajenas a la presentación de la comunicación.
- b) Daños, incluidos los de carácter reputacional, o pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo.
- c) Evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional.
- d) Inclusión en listas negras o difusión de información en un determinado ámbito sectorial, que dificulten o impidan el acceso al empleo o la contratación de obras o servicios.
- e) Denegación o anulación de una licencia o permiso.
- f) Denegación de formación.
- g) Discriminación, o trato desfavorable o injusto.

- Comunicaciones de información realizadas a sabiendas de su falsedad. En dichos casos, además, las personas informantes podrán ser sancionadas de acuerdo con la legislación vigente.
- Cuando la información comunicada no se pueda calificar de Infracción, conforme a lo indicado en el apartado 3.1.
- Cuando no haya seguido la persona informante el procedimiento establecido para la comunicación de la información que se explica a continuación.
- Cuando se comunique información que ya hubiera sido inadmitida.
- Cuando se trate de informaciones que ya estén completamente disponibles para el público o que constituyan meros rumores.

4. Procedimiento de gestión de las informaciones recibidas

4.1 Recepción de la información y análisis preliminar de las comunicaciones

4.1.1 Recepción de la información

En caso de comunicaciones por escrito: Tras la recepción de cualquier comunicación por escrito de una presunta infracción, el RRI acusará recibo de la misma en un plazo de 7 días hábiles.

En caso de comunicaciones verbales: Por seguridad jurídica, resultará imperativo documentar toda comunicación verbal de información. Esta documentación, previo consentimiento de la persona informante, podrá realizarse de dos maneras: (a) mediante la grabación segura, confidencial, duradera y accesible de la conversación, o (b) mediante una transcripción detallada de la conversación, que resulte expresamente validada por la persona informante con su firma.

A tal efecto, el RRI deberá recoger por escrito a modo de acta (i) los datos de la persona denunciante; (ii) la fecha en la que se realiza la denuncia; (iii) un resumen de los hechos denunciados, identidad de los denunciantes; (iv) testigos si los hubiera y adjuntará los documentos de prueba (si los hubiere). La persona denunciante deberá firmar expresamente dicho escrito, previa lectura y consentimiento al mismo.

Siempre que haya existido identificación del informante, el RRI le informará de la recogida y tratamiento de sus datos personales, que serán tratados de forma confidencial de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

En el caso de las comunicaciones anónimas, la persona informante no identificada podrá tener acceso a través del aplicativo correspondiente, si así lo desea, a la información siguiente: (i) comunicación recibida; (ii) decisión sobre la incoación del expediente de investigación o archivo; (iii) investigación en curso; (iv) resolución.

4.1.2 Formación del expediente y posible acumulación de expedientes

Con la información recibida y el correspondiente acuse de recibo, el RRI formará un expediente, con el año y el número de incidencia recibida, que seguirá un orden correlativo de menor a mayor (ejemplo, 2021/1, 2021/2, 2021/3 ... etc.). El RRI llevará dicha información al Libro Registro (telemático), cuya llevanza y custodia le corresponde.

En caso de recibirse diferentes notificaciones sobre un mismo hecho o sobre hechos vinculados, el RRI podrá acumular distintos expedientes.

4.1.3 Análisis preliminar de la información recibida. Posible asesoramiento jurídico externo.

El RRI realizará sobre la información recibida un análisis preliminar para verificar la entidad de la información, la suficiencia y verosimilitud de la misma, la credibilidad de la persona informante y la relevancia a estos efectos de los hechos reportados, determinando si los mismos pueden ser presuntamente considerados Infracción, según lo establecido el apartado 3.1 del presente protocolo y si se han cumplido o no los demás requisitos establecidos. Si el asunto le plantea dudas, además de poder contar con la colaboración del CCO, podrá exponerlo en el pleno del CECN y/o recabar asesoramiento jurídico externo.

4.1.4 Solicitud de ampliación de la información recibida

Cuando el RRI considere que la información recibida es insuficiente, solicitará a la persona informante su ampliación, si esta persona se hubiere identificado.

En este trámite no será necesaria información exhaustiva, sino sólo la estrictamente imprescindible para verificar la credibilidad del denunciante y/o para la formación y gestión preliminar del expediente.

4.1.5 Informe del RRI adoptando decisión de archivo o incoación de expediente de investigación.

En función del resultado que ofrezca el análisis preliminar, el RRI emitirá un informe adoptando alguna de las siguientes decisiones:

- a) **Archivo inmediato del expediente**, cuando los hechos no se encuentren en ninguno de los supuestos a los que se refiere el epígrafe 3.1 anterior.
- b) **Archivo inmediato del expediente**, cuando el contenido de la misma resulte manifiestamente irrelevante, cuando la información o pruebas resulten insuficientes para proceder con cualquier actuación adicional, cuando los hechos reportados resulten inverosímiles o el informante carezca totalmente de credibilidad, o cuando la comunicación no presente nueva información significativa sobre una Infracción ya reportada y cerrada, o que es ya de público conocimiento (a menos que existan nuevas circunstancias y pruebas o principios de prueba que lo justifiquen).
- c) **Incoación del expediente de investigación** en relación con los hechos denunciados.

Protocolo sobre el Canal interno de información y procedimiento de gestión de las informaciones recibidas. Consultas y sugerencias.

En cualquiera de los tres casos, reportará al pleno del CECN, mediante notificación a su Secretario por correo electrónico (en el caso del punto c/, con reserva de la identidad de la persona informante).

4.1.6 Información a la persona informante

Tanto la decisión de no admitir la comunicación de información, como la de incoar expediente de investigación serán notificadas a la persona informante, a menos que la comunicación se haya realizado de forma anónima (y sin indicar un medio seguro de comunicación)³ o que la persona informante haya renunciado a recibir notificaciones.

4.1.7 Supuestos de urgencia

Si la persona informante indicase, o de la información facilitada se desprendiese, el carácter urgente de la comunicación, el RRI y el CECN priorizarán el análisis y resolución de la comunicación.

De forma semestral, el RRI informará al CECN de IDOM de la situación o *estatus* de los expedientes abiertos (en curso), con reserva de la identidad de los informantes que se hubieren identificado.

4.2 Procedimiento de Investigación de presuntas Infracciones

4.2.1 Incoación del expediente de investigación

Cuando el RRI haya adoptado la decisión de “incoar expediente de investigación”, el procedimiento a seguir es el que se detalla a continuación.

4.2.2 Se garantiza la confidencialidad y máximo respeto al derecho a la intimidad, defensa, presunción inocencia

Todo procedimiento de investigación en relación con cualquier incidencia será llevado a cabo con total confidencialidad y discreción, y con máximo respeto a los derechos a la intimidad, de defensa y a la presunción de inocencia de la/s persona/s afectada/s.

4.2.3 Elección de la estrategia de investigación

El RRI (contando si así lo demandare con la colaboración del CCO y/o con asesoramiento externo) decidirá la estrategia de investigación a desarrollar para el caso concreto, optando, según el ámbito, alcance y personas presuntamente involucradas en la Comunicación de que se trate, entre las siguientes opciones:

- a) Investigación diseñada, liderada y gestionada por el RRI, sin perjuicio de las consultas o apoyo puntual que pueda requerir de cualquier departamento de IDOM para su completa sustanciación. Esta será la opción que se dé con carácter habitual.

³ Sin perjuicio de que el aplicativo de la página Web, para quien lo hubiere utilizado, permite a los informantes anónimos consultar los hitos o aspectos principales de la tramitación derivada de su comunicación.

Estos departamentos quedan expresamente obligados a facilitar al RRI cuanta información les fuere requerida y obre en su poder o conocimiento, siendo éste un mandato que proviene del Consejo de Administración, con la aprobación que dicho órgano realiza del presente Procedimiento.

- b) Investigación llevada a cabo por un equipo de investigación compuesto por miembros de cualquier departamento de IDOM que puedan tener conocimiento de los hechos o cuya intervención pudiera resultar relevante, designados y facultados por el órgano de cumplimiento (p. ej. Departamentos de Personas, Financiero o cualquier otro susceptible de tener conocimiento de los hechos presuntamente ocurridos o cuya intervención pudiera resultar relevante a los efectos de la investigación).
- c) Investigación externalizada, en todo o en parte, dependiendo de si las circunstancias del caso aconsejan el asesoramiento puntual de un experto en un aspecto concreto o una investigación completamente desarrollada desde el exterior de IDOM. Por ejemplo, esta decisión podrá adoptarse cuando así lo aconsejen criterios de especialización, complejidad o urgencia.

La persona o personas que lleven a cabo la investigación de la información comunicada (a través de cualquiera de las opciones anteriores) sobre una presunta Infracción serán denominadas, con independencia de que sea una o varias, la "Persona Investigadora".

La Persona Investigadora deberá guardar la misma confidencialidad (y secreto sobre la identidad del informante) que se exige al RRI, al CCO y a los demás miembros del CECN de IDOM.

No podrán ser designadas Persona Investigadora, personas, equipos o departamentos que por razones subjetivas puedan verse afectados por la investigación, o que la investigación pueda afectarles, directa o indirectamente.

Cuando la investigación no se lleve a cabo por el RRI, (i) la Persona Investigadora podrá contar con el apoyo del RRI, y (ii) el RRI velará porque la tramitación de la investigación se lleve a cabo con las debidas garantías.

4.2.4 Planificación de la investigación

La Persona Investigadora planificará la investigación con el objetivo de esclarecer los hechos ocurridos e identificar a sus responsables. Dicha planificación podrá comprender los siguientes elementos:

- a) Identificar la legislación, políticas, procedimientos o normativa interna afectados, así como los riesgos reputacionales, económicos, financieros o legales que pudieran derivarse.
- b) Identificar toda la información y documentos que puedan ser relevantes y cuya revisión se considere de utilidad para la Persona Investigadora (correos electrónicos, sitios web, soportes audiovisuales de vigilancia y seguridad de IDOM, listas de asistentes, contraseñas o dispositivos electrónicos de seguridad, soportes contables, etc.). El control se debe hacer de forma prudente y lo menos invasivo

posible (siempre atendiendo al triple juicio de idoneidad, necesidad, utilidad y proporcionalidad) y garantizando la cadena de custodia.

- c) Determinar, con la colaboración del departamento de Personas cuando ello fuese necesario, -y en todo caso con pleno respeto a lo dispuesto en el Convenio Colectivo y/o la normativa laboral aplicable-, la necesidad y en su caso la urgencia de adoptar medidas cautelares con respecto a los sujetos investigados. Las medidas cautelares serán propuestas por el RRI al pleno del CECN y, por éste, al Consejo de Administración o al órgano en quien éste delegue a estos efectos. Podrían ser alguna de las que a continuación se señalan de forma meramente ejemplificativa (no cerrada):
 - 1. Trasladar a los sujetos afectados a otro Departamento o ubicación de manera temporal.
 - 2. Modificar las tareas o responsabilidades habituales de las personas afectadas por la información comunicada.
 - 3. Suspender a las personas afectadas de manera inmediata.
- d) Preparar un guion del procedimiento de investigación a desarrollar, así como de las diferentes entrevistas con los afectados, incluyendo preguntas relevantes, identificación de testigos, aspectos logísticos del desarrollo de las entrevistas, etcétera.
- e) Incluir en el expediente de investigación toda la información que pueda resultar de interés en relación con la vida laboral en IDOM de la persona afectada (historial de empleo, contingencias anteriores, políticas, procedimientos y normativa de la empresa que le resulten de especial aplicabilidad, etc.).
- f) Al planificar la investigación se tratará siempre de favorecer:
 - 1. La objetividad y equidad del proceso;
 - 2. La privacidad de las personas afectadas; y
 - 3. La minimización del impacto de la investigación.

4.2.5 Desarrollo de la investigación. Diligencias de investigación

La investigación incluirá todas aquellas diligencias de investigación que resulten oportunas para el esclarecimiento de los hechos y para la averiguación de las personas presuntamente responsables. Se detallan a continuación algunas de las principales diligencias que podrán conformar la investigación:

- a) Celebración de una entrevista con la persona informante a fin de obtener más información sobre la presunta infracción y/o medios de prueba o principios de prueba aportados.
- b) Declaración de las personas afectadas/investigadas. 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 adecuados y pertinentes.
- c) Realizar cuestionarios y entrevistas confidenciales con posibles testigos.

Protocolo sobre el Canal interno de información y procedimiento de gestión de las informaciones recibidas. Consultas y sugerencias.

- d) Encargar a terceros expertos la realización de un informe de forensic, cuando las circunstancias lo hagan necesario o muy conveniente.
- e) Recabar cuanta información sea posible a través de la documentación de la empresa.
- f) Si fuera indispensable para el esclarecimiento de los hechos, adoptar medidas de vigilancia a través de medios informáticos, telemáticos o audiovisuales, siempre que los mismos atiendan a criterios de razonabilidad, idoneidad y proporcionalidad, velando en todo momento por el derecho a la intimidad del trabajador y por el derecho al secreto de las comunicaciones.
- g) Solicitar ayuda externa de otros profesionales.
- h) Cualesquiera otras diligencias que el investigador estime necesarias para el esclarecimiento de los hechos.

Con carácter general, la investigación deberá desarrollarse en el plazo de 2 meses desde que se acusará recibo de la comunicación. De forma excepcional dicho plazo podrá ser prorrogado de forma motivada por la Persona Investigadora.

La Persona Investigadora y quien colabore, actuará con la mayor confidencialidad, profesionalidad y objetividad durante todo el procedimiento, tratando de guardar el equilibrio necesario entre los diversos derechos e intereses en juego.

4.2.6 Documentación del procedimiento de investigación

Será imprescindible incluir en el expediente la documentación detallada de todo el procedimiento de investigación desarrollado, incluyendo el plan de investigación inicialmente elaborado, todos los documentos que se vayan recabando y actas de las entrevistas que se mantengan.

En todas las entrevistas que se lleve a cabo la Persona Investigadora, se tomará nota por escrito de los hechos relevantes de la misma y se incorporarán a un acta, que deberá firmarse por los comparecientes y por la Persona Investigadora. Asimismo, se procederá a informar en todas ellas de los extremos que exige la legislación vigente en materia de protección de datos.

4.2.7 Información a la persona afectada durante la investigación

Durante el proceso de investigación, resulta obligatorio, en cuanto el buen fin de esta lo permita, informar de los hechos (siquiera de forma sucinta) a la persona o personas afectadas, brindándoles expresamente la oportunidad de presentar sus comentarios por escrito o prestar declaración presencial (que habrá de ser grabada en soporte audiovisual o, en su defecto, debidamente transcrita de forma amplia). Asimismo, se le informará sobre el tratamiento de sus datos personales.

En todo caso, la identidad de la persona informante se mantendrá en secreto y no podrá ser revelada a la persona o personas afectadas.

Protocolo sobre el Canal interno de información y procedimiento de gestión de las informaciones recibidas. Consultas y sugerencias.

Asimismo, para garantizar el derecho de defensa de la persona o personas afectadas, se le podrá proporcionar acceso al expediente, pero sin revelar información que pudiera identificar a la persona informante.

4.2.8 Propuesta de resolución

Una vez finalizadas todas las diligencias de investigación, la Persona Investigadora elaborará una Propuesta de resolución, en el plazo máximo de 10 días hábiles, que contendrá una breve descripción de los siguientes elementos:

- a) **Naturaleza de la Incidencia.-** Se identificarán, en la medida de lo posible, los sujetos intervinientes, la naturaleza de los hechos, las fechas, el lugar y las circunstancias en que supuestamente sucedieron, y cómo se concluye que sucedieron, junto con los preceptos legales o la normativa interna infringida o puesta en peligro.
- b) **Identidad de la Persona Investigadora.-** Se identificará debidamente a la persona o personas componentes del equipo de trabajo que hayan llevado a cabo la investigación, y las personas, departamentos o firmas externas que hubieren colaborado.
- c) **Relación de los hechos y descubrimientos relevantes.-** Se relatarán los hechos más relevantes recabados a lo largo del procedimiento de investigación diferenciando entre aquéllos obtenidos de la documentación de IDOM, de la información proporcionada por la persona informante o de las entrevistas mantenidas con las personas investigadas/afectadas y con los testigos.
- d) **Conclusiones y valoración de los hechos.-** Se especificarán las conclusiones extraídas por la Persona Investigadora así como su valoración de los hechos relatados, pudiendo proponer dos posibles acciones:
 1. **Archivo del procedimiento:** si se estima que el hecho no es constitutivo de Infracción, que no aparece suficientemente justificada su perpetración o que no se ha acreditado autor conocido.
 2. **Propuesta de continuación del procedimiento,** si se estima que de las diligencias practicadas se estima que convergen indicios racionales de que se han podido cometer por la persona o personas afectadas alguna Infracción.

4.2.9 Aprobación por el CECN de la Propuesta de resolución

Una vez elaborada, la Propuesta de resolución, la Persona Investigadora, lo trasladará de inmediato al RRI (salvo que el RRI haya sido quien haya llevado a cabo la investigación). El RRI será el encargado en todo caso de remitir dicha Propuesta de resolución al pleno del CECN.

Tras el debate correspondiente, el CECN aprobará o no la propuesta, para su traslado, en su caso, al Consejo de Administración o al órgano al que éste delegue.

En caso de que se estimen indicios racionales de haberse cometido una infracción, el CECN podrá proponer, según los casos, (i) comunicación de hechos a la Autoridad correspondiente (en el caso de España , se trata de la Fiscalía Provincial) o interposición de denuncia/querrela ante el Juzgado correspondiente; y/o (ii) la apertura de expediente disciplinario o contradictorio laboral, conforme a lo previsto en la Ley y el Convenio Colectivo; y/o la presentación de denuncia administrativa ante la autoridad correspondiente.

4.3 Conclusión del Procedimiento

4.3.1 Remisión de la Propuesta de resolución al Consejo de Administración

El CECN remitirá al Consejo de Administración de IDOM o a la comisión u órgano en el que éste hubiere delegado, la Propuesta de resolución que resulte aprobada por aquél.

El órgano competente para continuar la tramitación en los casos en los que así se haya determinado en la Propuesta de resolución es el Consejo de Administración de IDOM o en quien éste delegue.

En el supuesto de que la investigación haya afectado a un miembro del órgano de administración de IDOM, éste deberá abstenerse de participar en la parte de la reunión o reuniones en que se aborde este asunto.

4.3.2 Trámite de audiencia

Si lo considera/n estrictamente necesario el Consejo de Administración o el órgano en quien delegue dará traslado de dicho informe a las personas afectadas, a quienes se les concederá un plazo de 10 días hábiles para alegar por escrito cuanto crean conveniente para su descargo y para aportar los documentos y demás prueba que consideren de interés.

4.3.3 Decisión del Consejo de Administración

Una vez transcurrido el plazo para que, en su caso, la/s persona/s afectada/s formulen sus alegaciones y propongan prueba, el Consejo de Administración o el órgano en quien delegue podrá adoptar alguna de las siguientes decisiones:

- a) Admitir o inadmitir las pruebas interesadas por el sujeto investigado, de forma motivada.
- b) Solicitar la práctica de diligencias de investigación adicionales, encomendándoselas a la Persona Investigadora.
- c) Archivar el expediente por ausencia de prueba suficiente o por carecer los hechos de relevancia a estos efectos, devolviéndolo en tal caso al Comité de Ética para la gestión del archivo de igual forma que se establece para el supuesto a) y b) del epígrafe 4.1.5 anterior.

Protocolo sobre el Canal interno de información y procedimiento de gestión de las informaciones recibidas. Consultas y sugerencias.

- d) o si, por el contrario, acuerda alguna la apertura de expediente disciplinario-contradictorio y/o interposición de denuncia penal o administrativa, disponiendo lo oportuno a dicho efecto.

Con carácter general, el Consejo de Administración deberá comunicar su decisión en un plazo no superior a los tres (3) meses desde la comunicación de la información. De forma excepcional, dicho plazo podrá ser prorrogado de forma motivada.

4.3.4 Otras medidas

El Consejo de Administración de IDOM (o el órgano en quien éste delegue) podrá adoptar otras medidas adicionales (hayan sido o no propuestas por el CECN) tales como:

- a) Adoptar acciones legales con objeto de resarcir a cualquier persona o entidad que pudiera haber resultado perjudicada por los hechos.
- b) Tomar decisiones de comunicación, formación o difusión interna de los hechos, tanto a cualquier órgano o unidad de la empresa como en general al conjunto de las personas de IDOM cuando ello se considere una herramienta eficaz para prevenir incidencias similares en el futuro, siempre con las debidas cautelas en materia de Protección de Datos de Carácter Personal y salvaguardando la identidad del comunicante de la incidencia.
- c) Proponer medidas organizativas o de prevención de cualquier clase.
- d) Informar de los hechos, según lo exigido en cada caso por la legislación vigente, a cualquier autoridad con competencia sobre los mismos, bien sea administrativa o judicial.

4.3.5 Comunicación de las decisiones

Las decisiones del Consejo de Administración (o del órgano en quien delegue) se comunicarán inmediatamente y por escrito a las personas afectadas, así como a la persona informante que se hubiere identificado, salvo que hubiere renunciado a ser comunicada.

Además, dichas decisiones se comunicarán a los responsables de las personas afectadas. En la comunicación a las personas afectadas o a la persona informante identificada podrá omitirse cualquier información sobre la naturaleza del procedimiento seguido, de los hechos o de las medidas adoptadas, en orden a dar cumplimiento a la normativa reguladora de la protección de datos personales.

En el caso de que tras la investigación se concluya que no se han producido por parte de las personas afectadas ninguna infracción, según lo establecido en el apartado 3.1 del presente protocolo, este hecho se pondrá en conocimiento de las personas entrevistadas durante la investigación, siempre y cuando éstas tuvieran conocimiento de quién es la persona investigada.

Por último, las decisiones del Consejo de Administración se trasladarán en todo caso al CECN tanto para su archivo, gestión y seguimiento de las medidas adoptadas.

4.4 Conservación de la documentación

4.4.1 Plazos de conservación

Le corresponde al RRI con apoyo del secretario del CECN, conforme a sus Estatutos, la conservación de toda la documentación (ya sea en soporte papel y/o digital) relativa a la gestión del Canal interno de información.

Los datos que se traten solo **se conservarán durante el tiempo necesario para decidir si se debe iniciar una investigación.** Solo se tratarán los datos personales **necesarios para la investigación.**

Por otro lado, para las investigaciones de resultado negativo (las que determinan que no hay ningún incumplimiento de ningún tipo) el plazo de conservación de la documentación será de tres (3) meses a contar desde la comunicación. Pasado el plazo de tres meses, se eliminarán los datos personales que consten en dicha documentación y se archivará la información del procedimiento.

En caso de que los hechos investigados fueran presuntamente constitutivos de delito, y a los efectos de prestar la máxima colaboración con los Juzgados y Tribunales que puedan conocer de la investigación de los mismos, **el plazo de conservación se extenderá hasta la fecha de prescripción de los presuntos delitos.**

4.4.2 Libro Registro

Es al RRI a quien le corresponde la llevanza y custodia del Libro Registro (telemático), con ayuda del secretario del CECN.

El libro-registro telemático no será público, sino que será tratado y conservado de forma confidencial y únicamente, a petición razonada de la Autoridad judicial competente (mediante auto y en el marco de un procedimiento judicial), podrá revelarse total o parcialmente su contenido.

Se registrarán en el Libro Registro la información recibida, incluyendo la siguiente información:

- a. Código de identificación del expediente.
- b. Fecha de recepción de la información y origen de la misma.
- c. Acta dictada por el RRI tras el análisis preliminar de la información.
- d. Propuesta de resolución elaborada por la Persona Investigadora.
- e. Resolución dictada por el Consejo de Administración.
- f. Fecha de cierre.

4.4.3 Estadística y reporte periódico

El CECN tendrá encomendada la elaboración de una estadística descriptiva de los principales parámetros de cada expediente, excluyendo todos aquellos datos que puedan ser objeto de especial protección por la legislación vigente.

De forma anual, el CECN informará al Consejo de Administración de los nuevos expedientes abiertos, debiendo facilitar al menos todos los datos que figuren en la estadística.

5. Consultas y Sugerencias

5.1 Concepto de Consulta

Tanto a las personas miembro de IDOM como a terceros ajenos a la compañía que tenga alguna duda o inquietud en materia del Sistema de Cumplimiento, podrán realizar su Consulta a través del apartado específicamente habilitado en la página web.

5.2 Exclusiones

No se admitirán consultas relacionadas con políticas de recursos humanos (desarrollo de carrera, remuneración, vacaciones, etc.) o con desempeño profesional o disputas o desavenencias de carácter eminentemente laboral.

5.3 Medios para realizar las Consultas

Las Consultas podrán realizarse por dos vías:

- a) **Escrita:** Toda aquella persona interesada en realizar una Consulta podrá hacerlo a través de la página web de IDOM, en la que se ha habilitado en la página web un espacio específico⁴ para consultas y sugerencias.
- b) **Verbal:** También se podrá contactar con el RRI, a través del siguiente número: +34 696.419.201.

Podrá solicitarse una entrevista personal con el RRI, llamando al número de teléfono indicado.

En caso de que la Consulta se haya dirigido de forma verbal, no será obligatorio que la misma se recoja por escrito a modo de acta.

5.4 Acuse de recibo y respuesta. Ausencia de formalismos

Ni las Consultas ni las repuestas a las Consultas deberán cumplir con ningún tipo de formalismo y el formato en que se planteen será libre.

Tras la recepción de cualquier Consulta escrita, el RRI acusará recibo en un plazo no superior a los tres (3) días hábiles, y responderá por escrito en un plazo no superior a los diez (10) días hábiles.

⁴ <https://etica.idom.com/>

Protocolo sobre el Canal interno de información y procedimiento de gestión de las informaciones recibidas. Consultas y sugerencias.

En caso de que la Consulta se hubiera dirigido de forma verbal y se hubiera recogido por escrito a modo de acta, el RRI responderá por escrito en un plazo no superior a los diez (10) días hábiles.

En caso de que la Consulta se hubiera dirigido de forma verbal y no se hubiera recogido por escrito a modo de acta, el RRI responderá de forma verbal en un plazo no superior a los cinco (5) días hábiles.

En caso de la Consulta resultare compleja o tuviere implicaciones que aconsejen un análisis detallado para su resolución, dichos plazos podrán extenderse por el tiempo necesario, notificándolo previamente a la persona que haya planteado la Consulta.

A pesar de los plazos establecidos en este epígrafe, el RRI responderá a las Consultas a la mayor brevedad posible, teniendo en cuenta la urgencia y la complejidad de la Consulta.

5.5 El CCO (Chief Compliance Officer) sustituirá al RRI en caso de indisponibilidad temporal

Cuando el RRI se encuentre temporalmente indisponible (vacaciones, baja, incapacidad, etc.), le corresponderá al CCO la gestión del Canal de Consultas. El CCO podrá, sin embargo, delegar temporalmente dichas funciones en otro miembro del CECN, mediando causa justificada.

5.6 Registro de las Consultas

El Secretario del CECN registrará las Consultas recibidas, debidamente anonimizadas y con respeto a la normativa de protección de datos personales en vigor.

Las Consultas también formarán parte de las estadísticas descritas en el apartado 4.4, y se informará de las mismas al consejo de administración.

Los datos personales que se hayan podido recabar para la resolución de la Consulta serán tratados con arreglo a lo especificado en el apartado 6.

6. Protección de datos personales

Los datos de carácter personal que se obtengan como consecuencia de la comunicación de presuntas infracciones a través del Canal o bien durante la investigación o bien como consecuencia de una consulta se tratarán de acuerdo con lo establecido en la legislación en materia de protección de datos de carácter personal aplicable, respetándose y garantizando los derechos en ella reconocidos.

En concreto, el Sistema interno de información contará con las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para garantizar el máximo nivel de confidencialidad posible. La información que contenga datos de carácter personal sensible será tratada con las medidas de seguridad apropiadas con el fin de garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo sobre los derechos y libertades de las personas.

Asimismo, se contará con un listado de personas conforme a la legislación aplicable en materia de protección de datos con capacidad de acceder a la información contenida en el Sistema interno de información, con expresión de las acciones que pueden realizar.

7. Canal externo

Es preciso comunicar que, alternativa o subsidiariamente, las personas señaladas en el apartado 3.3 disponen de un Canal externo para la comunicación de las posibles Infracciones indicadas en el apartado 3.1 Dicho Canal será gestionado por la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.).

La A.A.I. es una entidad pública externa e imparcial encargada de recibir y tramitar las comunicaciones que se realicen a través de este medio.

Las direcciones o datos de contacto del Canal o los Canales externos serán señalados en la página Web en el mismo apartado en el que se identifica el Canal interno de información de la compañía.

No obstante, recomendamos encarecidamente que, en caso de tener conocimiento de alguna situación que pueda ser contraria a nuestras normativas internas o a la legislación aplicable, se utilice en la medida de lo posible nuestro Canal interno de información, para que podamos actuar con rapidez y eficacia en la gestión de la situación y mejorar nuestros sistemas y políticas. Juntos, podemos trabajar por una empresa más transparente y comprometida con el cumplimiento normativo.

Sistema de Cumplimiento

Addenda al Protocolo sobre el Canal interno de información y procedimiento de gestión de las informaciones recibidas

Índice

1. Introducción	23
2. Procedimiento de investigación de supuestos de acoso y/o violencia en el trabajo	24

1. Introducción

IDOM, S.A. (en adelante, IDOM) cuenta con un Protocolo sobre el Canal interno de información y procedimiento de gestión de las informaciones recibidas que constituye el cauce para la gestión de las informaciones comunicadas a través del Canal interno de información.

En el Protocolo sobre el Canal se prevén las actuaciones concretas que se llevarán a cabo, desde la comunicación de información sobre la presunta comisión de una Infracción hasta la conclusión del procedimiento, con plenas garantías procesales y protección de derechos fundamentales de todos los intervinientes.

Asimismo, IDOM cuenta con un Código de Prevención del Acoso y Actos de Violencia en el Trabajo, elemento muy importante dentro de su Sistema de Cumplimiento, cuya finalidad es la de prevenir las conductas de acoso moral, acoso discriminatorio, acoso sexual y actos de violencia en el trabajo, así como establecer el procedimiento de actuación en caso de comunicación de una conducta que pudiera ser constitutiva de acoso y/o violencia en el trabajo.

En concreto, el Código de Prevención del Acoso y Actos de Violencia en el Trabajo prevé que, cuando se comunique información sobre una presunta situación de acoso o hechos susceptibles de ser considerados acoso o actos de violencia en el trabajo, se deberá seguir lo establecido en el Protocolo sobre el Canal interno de información y procedimiento de gestión de las informaciones recibidas.

No obstante lo anterior, en tanto en cuanto el acoso laboral es una conducta que se debe considerar como un riesgo psicosocial en el trabajo, y en su vertiente discriminatoria o sexual está íntimamente relacionado con la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, IDOM quiere garantizar que, dentro del equipo de investigación de la información comunicada en materia de acoso y/o violencia en el trabajo, participen personas con la suficiente formación en la materia, de acuerdo con las mejores prácticas y recomendaciones existentes en esta materia.

2. Procedimiento de investigación de supuestos de acoso y/o violencia en el trabajo

A todos los efectos, el procedimiento para la comunicación de información e investigación de cualquier presunta conducta o hechos que pudieran entenderse constitutivos de acoso moral, acoso discriminatorio, acoso sexual y/o actos de violencia en el trabajo, será el previsto en el documento denominado "Protocolo sobre el Canal interno de información y procedimiento de gestión de las informaciones recibidas", conforme lo dispuesto en el Código de Prevención del Acoso y Actos de Violencia en el Trabajo.

No obstante lo anterior, a los efectos de adecuar la estrategia de investigación de los hechos comunicados a las recomendaciones existentes en materia de investigación de situaciones que pudieran ser constitutivas de acoso, en cualquiera de sus vertientes, y/o violencia en el trabajo, cualquier comunicación de información sobre dichas materias será investigada por una comisión compuesta por las siguientes Personas Investigadoras:

- Todos los miembros del Comité de Ética y Cumplimiento Normativo (en adelante, CECN).

El Presidente del CECN, presidirá también esta comisión.

- Un/a técnico de prevención de riesgos laborales, preferentemente especialista en riesgos psicosociales -pudiendo ser empleado/a de IDOM o una persona externa-, que será nombrado por el CECN.
- Una persona nombrada por la RLT de entre sus miembros. En caso de no existir RLT en el centro de trabajo en el que presta servicios la persona que supuestamente está siendo víctima de acoso y/o violencia en el trabajo, este miembro será sustituido por otro/a técnico de prevención de riesgos laborales, preferentemente especialista en riesgos psicosociales -pudiendo ser empleado/a de IDOM o una persona externa-, que será nombrado por el CECN.
- En los casos en los que la comunicación haga referencia a una supuesta conducta o hechos relativos a acoso discriminatorio por razón de género o acoso sexual, un miembro de la Comisión de Igualdad de IDOM, elegido de mutuo acuerdo entre los integrantes de la misma.

Los miembros de la comisión, de mutuo acuerdo, pueden decidir que la investigación se externalice, en todo o en parte, a través de un tercero experto, por entender que las circunstancias concurrentes así lo aconsejan. Puede requerirse, asimismo, o alternativamente, asesoramiento jurídico externo especializado.

En lo no previsto en la presente Adenda, se aplicará a todos los efectos lo dispuesto en el Protocolo sobre el Canal interno de información y procedimiento de gestión de las informaciones recibidas.

Sistema de Cumplimiento

Anexos al Protocolo sobre el Canal interno de información general y el procedimiento de gestión de las informaciones recibidas

Índice

ANEXO I. Consentimiento informado para el tratamiento de datos personales y para la grabación o transcripción de la conversación	26
ANEXO II. Declaración de conformidad con la transcripción de conversación.....	27
ANEXO III. Ejemplo de libro registro de informaciones recibidas e investigaciones internas	28
ANEXO IV. Acuse de recibo de la información recibida a través del canal interno de información.....	30
ANEXO V. Acta de entrevista no grabada.....	31
ANEXO VI. Estructura del informe de investigación	32
ANEXO VII Protección de datos en el marco del sistema interno de información (al informante).....	33

ANEXO I. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PARA LA GRABACIÓN O TRANSCRIPCIÓN DE LA CONVERSACIÓN

Texto que se expondrá de forma oral previo a la grabación/transcripción:

«Le informamos que con el fin de documentar adecuadamente su información y garantizar su correcta gestión, procederemos a *[grabar/transcribir]* esta conversación.

Queremos recordarle que, de acuerdo con lo que establecen las leyes de Protección de Datos Personales, cuando los datos personales se obtienen del interesado, este tiene derecho a ser informado de manera clara, concisa y transparente sobre el tratamiento de sus datos.

[Antes de continuar con la llamada/antes de comenzar con la transcripción], es importante que nos indique si consiente o no a que su llamada sea grabada para estos fines específicos y a que sus datos personales sean tratados de acuerdo con lo establecido en las leyes aplicables.

En caso de que consienta la *[grabación/transcripción]* tenga la seguridad de que trataremos sus datos personales con la debida diligencia y confidencialidad, y podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (derechos ARCO) ..

Si está de acuerdo con lo expuesto, por favor, manifiéstenos su consentimiento expreso para la *[grabación/transcripción]* de esta conversación y para el tratamiento de sus datos personales, indicándolo de manera clara y precisa en este momento.»

Texto que se facilitará al informante para su firma previo a la grabación o transcripción:

«Yo, *[Nombre y apellidos del informante]*, con DNI *[número del DNI]* y domicilio en *[dirección del domicilio]*, declaro que he sido informado/a. de que se procederá al tratamiento de mis datos personales y a la *[grabación/ transcripción]* de la conversación que mantendré con *[Nombre y apellidos del interlocutor]*, en el marco de la gestión de la información proporcionada por mí en relación con *[descripción del asunto sobre el que se informa]*.

Asimismo, se me ha informado de que los datos personales que proporciono serán tratados de conformidad con lo establecido en las leyes aplicables de Protección de Datos Personales.

Entiendo que la grabación o transcripción de la conversación tiene como finalidad documentar adecuadamente mi información y garantizar su correcta gestión.

Antes de continuar con la conversación, declaro haber sido informado/a de que tengo derecho a negarme a que mi conversación sea grabada o transcrita.

Por lo tanto, consciente de lo que implica el tratamiento de mis datos personales y de la *[grabación o transcripción]* de la conversación, **presto mi consentimiento expreso para la *[grabación o transcripción]* de la conversación que mantendré con *[Nombre y apellidos del interlocutor]* y para el tratamiento de mis datos personales conforme a las leyes de protección de datos personales aplicables.**

[Firma del informante]

[Lugar y fecha]

ANEXO II. DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD CON LA TRANSCRIPCIÓN DE CONVERSACIÓN

NOTA: Es importante que se proporcione al informante una copia de la transcripción junto con este texto para que pueda comprobar que la misma refleja de manera fiel el contenido de la conversación mantenida antes de proceder a la firma del documento.

«Yo, [*Nombre y apellidos del informante*], con DNI número [*Número de DNI del informante*], declaro:

- (i) Que he sido informado/a previamente de que la conversación que mantuve con [*Nombre y apellidos del interlocutor*] en fecha [*Fecha de la conversación*] ha sido transcrita con el objetivo de documentar adecuadamente la información proporcionada y garantizar su correcta gestión.
- (ii) Asimismo, manifiesto que he tenido acceso a la transcripción y he comprobado que refleja fielmente el contenido de la conversación mantenida.
- (iii) Declaro que estoy conforme con la transcripción efectuada y que autorizo expresamente su tratamiento para los fines previamente indicados.
- (iv) Autorizo la conservación de la transcripción en los términos y plazos previstos en la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

Este documento lo firmo de manera voluntaria y consciente en

[*Firma del informante*]

[*Lugar y fecha*]»

ANEXO III. EJEMPLO DE LIBRO REGISTRO DE INFORMACIONES RECIBIDAS E INVESTIGACIONES INTERNAS

El libro de registro puede tener un formato similar a este modelo que se incluye a modo de ejemplo.

Nº Código de Identificación/Expte	Fecha Recepción	Descripción de la Información	Informante	Contacto del Informante	Acciones Adoptadas	Estado	Actas en el expediente	Informe Final de la investigación	Resolución
001/2023	01/03/2023	Infracción en el departamento de	Anónimo	Sin contacto	Investigación interna en curso	En curso	3		
002/2023	05/03/2023	Soborno en la licitación del proyecto	Juan Pérez	j.perez@emal.com	Evaluación preliminar completada	En revisión			
003/2023	10/03/2023	Facturación fraudulenta por proveedor YY	Ana Gómez	778909074	Caso cerrado, se tomaron medidas disciplinarias	Cerrado	6	Informe Final INV-003/2023	Resolución RA-003/2023
004/2023	15/03/2023	Uso indebido de recursos de la empresa	Anónimo	Sin contacto	Información insuficiente, se solicitó más información	Pendiente			
...

NOTAS:

La leyenda de estados se puede personalizar según las necesidades de cada empresa, pero una propuesta podría ser:

- (i) En revisión: cuando se ha realizado una evaluación preliminar de la información recibida y se está decidiendo si se abrirá una investigación interna.
- (ii) En curso: cuando se está realizando una investigación interna sobre la información recibida.
- (iii) Pendiente: cuando se ha recibido información, pero se necesita más detalle o pruebas.
- (iv) Cerrado: cuando se ha completado la investigación interna y se han tomado medidas disciplinarias/iniciado acciones correspondientes, o se ha llegado a la conclusión de que no hubo infracción.

El Responsable de Recepción de Incidencias registrará también la siguiente documentación:

- (i) Número total de actas emitidas en el expediente.
- (ii) Informe del RRI
- (iii) Propuesta de resolución.
- (iv) Resolución dictada por el órgano de administración o Dirección General.

Este registro es confidencial y su acceso está limitado a la Autoridad judicial competente mediante auto, en el marco de un procedimiento judicial.

Sistema de Cumplimiento

Protocolo sobre el Canal interno de información y procedimiento de gestión de las informaciones recibidas. Consultas y sugerencias.

Es importante asegurarse de mantener toda la documentación relacionada con cada caso debidamente identificada y archivada en un lugar seguro y de acceso restringido.

El libro-registro debe mantenerse actualizado y ordenado por orden cronológico de recepción de las informaciones.

La conservación de la información y documentación contenida en el Libro-registro se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en materia de Protección de Datos.

ANEXO IV. ACUSE DE RECIBO DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DEL CANAL INTENO DE INFORMACIÓN

NOTA: Siempre que haya existido identificación del informante, el *Responsable de Recepción de Incidencias* en el acuse de recibo que se envíe se le informará al informante de la recogida y tratamiento de sus datos personales, que serán tratados de forma confidencial de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

No se remitirá acuse en casos en que el informante expresamente haya renunciado a recibir comunicaciones o se pueda comprometer la confidencialidad de la comunicación o la protección de la identidad del informante.

«Estimado/a [*Nombre del Informante en caso de que se hubiera identificado*]:

Le agradecemos el haber utilizado nuestro Canal interno de información. Hemos recibido su comunicación y le informamos de que se procederá a su correspondiente análisis y gestión.

Le garantizamos que su comunicación será manejada con la máxima diligencia y confidencialidad, de conformidad con lo establecido en el *procedimiento de gestión de las informaciones recibidas*, el cual tiene a su disposición en nuestra página web.

Sus datos personales serán recogidos y tratados con el fin de gestionar la información recibida y llevar a cabo las actuaciones necesarias para la resolución de la posible infracción. Le aseguramos que sus datos serán tratados de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente en materia de protección de datos personales. Puede usted ejercitar los derechos de acceso y demás previstos en dicha legislación.

En caso de necesitar más información, nos pondremos en contacto con usted a través de los medios que ha facilitado en su comunicación.

El procedimiento implantado asegura la no revelación de su identidad, salvo en los supuestos siguientes:

- _____
- _____
- _____

Usted deberá guardar también confidencialidad sobre la presente información y las que ulteriormente reciba sobre este asunto. Si no quisiera recibir dicha información, solo tiene que comunicárnoslo.

Le agradecemos una vez más su colaboración y quedamos a su disposición para cualquier duda o consulta que pueda tener.

Atentamente,
[*Responsable de Recepción de Incidencias*]»

ANEXO V. ACTA DE ENTREVISTA NO GRABADA

[Código de identificación de la comunicación]

En la ciudad de [ciudad] a [fecha], siendo las [hora], se procede a la realización de una entrevista en el marco de una investigación interna en la empresa [nombre de la empresa].

Comparecen:

- [Nombre y Apellido del entrevistado]
- [*Responsable de Recepción de Incidencias/Persona Investigadora*]

El investigador informa al entrevistado sobre los extremos que exige la legislación vigente en materia de protección de datos.

A continuación, se procede a tomar nota por escrito de los hechos relevantes de la entrevista, los cuales se describen a continuación:

[Transcripción de la entrevista]

Finalizada la entrevista, se imprime en primer lugar un borrador de la presente acta. Tras su lectura y revisión, y luego de realizarse las correcciones o adicionales necesarias, e impreso el documento definitivo, el entrevistado muestra su conformidad y todos los comparecientes proceden a firmarla.

Firman:

[Nombre y Apellido el entrevistado]

[*Responsable de Recepción de Incidencias/Persona Investigadora*]

ANEXO VI. ESTRUCTURA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

a. Introducción

- Propósito y alcance del informe.
- Identificación del caso o asunto investigado (Código de identificación de la comunicación/expediente y la fecha de registro).
- Identificación del equipo de investigación.

b. Antecedentes

- Descripción del contexto del caso.
- Identificación de los hechos o eventos que dieron origen a la investigación.

c. Metodología

- Descripción detallada de las técnicas utilizadas en la investigación.
- Descripción de los procesos de recolección y análisis de información.

d. Resultados

- Descripción detallada de los hallazgos de la investigación.
- Presentación de las pruebas y evidencias recopiladas.
- Identificación de los principales involucrados en el caso.

e. Análisis

- Interpretación de los resultados de la investigación.
- Identificación de las causas subyacentes o factores contribuyentes.
- Evaluación de los riesgos y potenciales impactos.

f. Conclusiones

- Síntesis de los resultados y el análisis.
- Propuestas de acciones (archivo o derivación).

g. Recomendaciones

- Acciones específicas recomendadas para abordar las deficiencias identificadas en la investigación.
- Plan de seguimiento para monitorear la implementación de las recomendaciones.

h. Referencias

- Documentación relevante utilizada en la investigación.
- Bibliografía o fuentes consultadas.

i. Anexos

- Pruebas y evidencias adicionales recopiladas durante la investigación.
- Otros documentos relevantes relacionados con el caso

ANEXO VII. PROTECCIÓN DE DATOS EN EL MARCO DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN (AL INFORMANTE)

[NOMBRE EMPRESA], con domicilio en [Indicar] y correo electrónico de contacto [Indicar], conoce y se obliga a cumplir en el marco del Sistema interno de información (en adelante, "Sistema") con lo establecido en la normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter personal y, en concreto, en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que al tratamiento de datos personales respecta, y a la libre circulación de estos datos (en adelante, "RGPD"), así como en la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, "LOPDGDD").

Para cualquier duda o consulta relacionada con el tratamiento de datos personales que llevamos a cabo a través del Sistema, puede contactar con el Delegado de Protección de Datos (en adelante, "DPD") de [NOMBRE EMPRESA] escribiendo a [Indicar email].

1. Finalidades del tratamiento

[NOMBRE EMPRESA] tratará los datos personales obtenidos directamente de las personas informantes (en adelante, "informantes") que realicen una comunicación a través del Sistema para las siguientes finalidades:

- Recibir e investigar comunicaciones sobre acciones u omisiones que pudieran ser constitutivas de infracciones del Derecho de la Unión Europea según lo dispuesto 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 2/2023"); o bien de infracción penal o administrativa grave o muy grave.
- Llevar a cabo las actuaciones que sean necesarias para la gestión y mantenimiento del Sistema, cuando sea posible (p. ej. envío de acuse de recibo de la comunicación realizada al informante y mantenimiento de comunicaciones con el mismo para solicitar información adicional o notificar el resultado o archivo de la investigación).
- Aplicar, de ser necesario, acciones correctoras pertinentes y medidas destinadas a tratar de evitar que las infracciones vuelvan a tener lugar.

Las comunicaciones al Sistema podrán llevarse a cabo de forma anónima o identificativa, a elección del informante. En cualquier caso, [NOMBRE EMPRESA] garantiza la máxima reserva y confidencialidad de la información comunicada. Tenga en cuenta que, en ocasiones, los datos identificativos pueden ser imprescindibles para dar curso a la investigación, por lo que su ausencia podrá impedir que la misma se lleve a cabo. Para el desarrollo de las finalidades descritas en este apartado, no se tomarán decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de datos.

2. Base jurídica del tratamiento

La base jurídica en la que [NOMBRE EMPRESA] basa el tratamiento de los datos personales facilitados al Sistema es el cumplimiento de las obligaciones legales establecidas en la Ley 2/2023.

3. Plazo de conservación de los datos personales

Los datos personales de los informantes podrán conservarse en el Sistema únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados.

En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, se procederá a su supresión del Sistema, salvo en los casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales. Asimismo, los datos podrán conservarse en el Sistema con la finalidad de dejar evidencia del funcionamiento del mismo, en cuyo caso los datos solamente constarán de forma anonimizada.

Los datos también se podrán conservar fuera del Sistema, hasta la finalización del plazo de prescripción de las infracciones asociadas a los mismos, así como en el libro-registro de [NOMBRE EMPRESA], sobre informaciones recibidas e investigaciones internas a las que hayan dado lugar. Los datos personales contenidos en dicho libro-registro podrán conservarse por un periodo máximo de diez años.

4. Comunicación de los datos personales

Los datos de los informantes no serán comunicados a terceros, salvo que la información se haya comunicado a sabiendas de su falsedad o los datos sean requeridos por una Autoridad judicial, el Ministerio Fiscal u otra autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora.

Determinados proveedores de servicios también podrán tener acceso a los datos de los informantes. Dichos proveedores se encontrarán sometidos a estrictas obligaciones de confidencialidad y no podrán tratar los datos de los informantes para otras finalidades distintas a las previstas por [NOMBRE EMPRESA].

5. Transferencias internacionales de datos personales

[NOMBRE EMPRESA] no contempla la transferencia internacional de datos de informantes a terceros países u organizaciones internacionales fuera de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo. No obstante, en el caso de que deban realizarse transferencias internacionales a alguno de estos países u organizaciones, se informará con carácter previo a los informantes y se aplicarán las garantías adecuadas de conformidad con lo dispuesto en la normativa de protección de datos.

6. Derechos de los informantes

Los informantes podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación del tratamiento en cualquier momento, así como retirar el consentimiento prestado, siempre que resulte procedente de acuerdo con la normativa aplicable y el respeto de los derechos e intereses de otros terceros. Dichos derechos podrán ejercitarse de forma gratuita, dirigiéndose a [NOMBRE EMPRESA /DPO] a través de los datos de contacto al inicio de esta [política/cláusula], pudiendo ser necesario solicitar al informante que acompañe información adicional para acreditar su identidad.

Asimismo, los informantes podrán ejercitar su derecho a presentar una reclamación ante la [Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)] o autoridad de protección de datos que resulte competente, cuando considere que sus datos no se han tratado de forma adecuada.