

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN,  
INVESTIGACIÓN Y RESPUESTA DE  
COMUNICACIONES RECIBIDAS A  
TRAVÉS DEL SISTEMA INTERNO DE  
INFORMACIÓN**





## ÍNDICE

---

<b>1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN ASOCIADO AL PRESENTE PROCEDIMIENTO</b>	<b>5</b>
<b>3. CANAL EXTERNO DE INFORMACIÓN O REVELACIÓN PÚBLICA.....</b>	<b>6</b>
<b>4. CONFLICTO DE INTERÉS PERSONAL .....</b>	<b>6</b>
<b>5. CONFIDENCIALIDAD .....</b>	<b>6</b>
<b>6. MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA LAS PERSONAS AFECTADAS POR LA COMUNICACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>7. RECEPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES Y FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE .....</b>	<b>8</b>
7.1 Acuse de recibo .....	8
7.2 Solicitud de ampliación de la información recibida .....	8
7.3 Formación de expediente inicial .....	8
<b>8. ANÁLISIS Y DECISIÓN PRELIMINAR SOBRE LA COMUNICACIÓN RECIBIDA.....</b>	<b>9</b>
8.1 Análisis preliminar de la comunicación recibida .....	9
8.2 Decisión preliminar sobre la información recibida .....	9
8.3 Información al informante sobre el expediente .....	10
8.4 Medidas adicionales .....	10
<b>9. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>11</b>
9.1 Elección de la estrategia de investigación.....	11
9.2 Planificación de la investigación .....	12
9.3 Comunicación a los sujetos afectados.....	13
9.4 Desarrollo de la investigación .....	14
9.5 Documentación del procedimiento de investigación .....	15
9.6 Informe final .....	16
9.7 Actuaciones finales .....	17
<b>10. CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>17</b>
10.1 Órgano responsable .....	17
10.2 Trámite de audiencia.....	18
10.3 Decisiones del responsable del sistema interno de información .....	18
10.4 Sanciones .....	19
10.5 Otras medidas.....	19
10.6 Comunicación de las decisiones .....	20



<b>11. CONSERVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN .....</b>	<b>20</b>
11.1 Plazos de conservación .....	20
11.2 Registro de comunicaciones .....	21
<b>12. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....</b>	<b>22</b>



## 1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

---

El 23 de octubre de 2019 se aprobó 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, en adelante, también, "**Directiva Whistleblowing**", cuyo objetivo es reforzar la aplicación del Derecho y las políticas de la Unión en ámbitos específicos mediante el establecimiento de normas mínimas comunes que proporcionen un elevado nivel de protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión Europea.

El 20 de febrero de 2023, se aprobó en España 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, con el objeto de transponer la Directiva *Whistleblowing* (en adelante, "**Ley de protección del informante**"), que entró en vigor el 13 de marzo de 2023.

En este contexto y de conformidad con lo establecido en la Ley de protección del informante, PERSÁN (en adelante la "**Compañía**"), en el marco de su *Programa de Cumplimiento Normativo*, ha implementado un sistema interno de información por el que cualquier integrante de la Compañía o cualquier tercera persona ajena a ella (como los proveedores), que conozca o sospeche de un incumplimiento normativo (bien de la legislación o su normativa de desarrollo, bien de la normativa interna corporativa) cometido por un integrante de PERSÁN o por terceros que estén en contacto con ésta en el marco de sus actividades laborales, pueda ponerlo en conocimiento de la Compañía, de forma identificada o anónima.

El sistema interno de información también puede ser empleado para trasladar a PERSÁN cualquier consulta relacionada con el alcance, cumplimiento y la interpretación de la normativa aplicable a PERSÁN.

Para ello, PERSÁN ha aprobado una *Política del sistema interno de información* que recoge y establece los principios generales del sistema interno de información y defensa del informante –tales como el ámbito material de aplicación, el ámbito personal de aplicación, la función del Responsable del sistema interno de información, protección de los



informantes, prohibición de represalias, medidas de protección frente a represalias, sanciones, etc.–.

Asimismo, y de forma complementaria a la *Política del sistema interno de información*, la Compañía ha aprobado e implementado el presente *Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones recibidas a través del sistema interno de información* (“Procedimiento GIR”) con el objetivo de regular el uso del sistema interno de información y el procedimiento de gestión, investigación y resolución de las comunicaciones recibidas sobre posibles infracciones, de conformidad con las exigencias de la Directiva *Whistleblowing* y de la Ley de protección del informante.

## **2. CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN ASOCIADO AL PRESENTE PROCEDIMIENTO**

---

PERSÁN ha habilitado un canal interno de información para el reporte de las materias incluidas en el ámbito material de aplicación definido en el apartado 2 de la *Política del sistema interno de información*. Las comunicaciones podrán realizarse de las siguientes maneras:

1. Por escrito, a través de la plataforma tecnológica habilitada por PERSÁN <https://persan.integrityline.com/>.
2. Verbalmente solicitando al Responsable del sistema interno de información la celebración de una reunión presencial para presentar la comunicación. En tal caso, la citada reunión deberá celebrarse dentro del plazo máximo de siete días naturales desde la solicitud. En el caso de comunicaciones verbales, previo consentimiento del informante, la conversación entre éste y el Responsable del sistema será grabada (en un soporte seguro, duradero y accesible) o será transcrita de forma exacta por el Responsable del sistema, teniendo derecho el informante a comprobar, rectificar y aceptar la transcripción con su firma.

Al margen de lo anterior, cualquier comunicación formal por parte de un órgano judicial o una Administración Pública se considerará medio válido para tomar conocimiento de un incumplimiento. Adicionalmente, el canal interno de información está **abierto a terceras personas** ajenas a PERSÁN, en



particular, a proveedores o terceros que mantengan relaciones de negocio con la Compañía.

### **3. CANAL EXTERNO DE INFORMACIÓN O REVELACIÓN PÚBLICA**

---

Sin perjuicio de que el canal interno de información es el cauce preferente para informar sobre las acciones y omisiones constitutivas de infracción contra los derechos de la Unión Europea, o de infracción penal o administrativa grave o muy grave, cualquier persona física podrá acudir directamente:

- Al canal externo de información creado por la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.I.I.
- Al canal externo de información creado por la Oficina Andaluza contra el Fraude y la Corrupción, a través de la dirección electrónica <https://buzon.antifraudeandalucia.es/#/>

### **4. CONFLICTO DE INTERÉS PERSONAL**

---

En el supuesto de que la persona afectada por la comunicación fuera alguno de los miembros del órgano Responsable del sistema, el informante podrá dirigir la comunicación a la atención de cualesquiera de los otros miembros del órgano Responsable del sistema, que asumirá entonces, provisionalmente y a los solos efectos de la gestión de este incumplimiento, las funciones de Responsable del sistema. Lo mismo sucederá, cuando concurra la incompatibilidad del Responsable del sistema para tratar un asunto concreto, que será apartado de todos los procesos en relación con el mismo.

### **5. CONFIDENCIALIDAD**

---

Toda información suministrada dentro del ámbito material de aplicación de la *Política del sistema interno de información*, con independencia del soporte material en el que conste y de la forma en que hubiere sido suministrada, es estrictamente confidencial ("**Información Confidencial**").



Todas las personas que reciban este tipo de información asumen la obligación de guardar secreto y mantener el más estricto secreto sobre la Información Confidencial a la que pueda tener acceso, especialmente aquella información considerada como de carácter personal o, en su caso, la identidad del informante. Asimismo, los miembros del órgano Responsable del sistema utilizarán la Información Confidencial únicamente para el desempeño de las funciones encomendadas y en estricto cumplimiento de la *Política del sistema interno de información* y del presente Procedimiento. Del mismo modo, se comprometen a velar por la integridad de la información contenida en el canal interno, y a no ceder sus contraseñas o nombres de usuarios de las aplicaciones y sistemas propiedad de PERSÁN a ningún tercero.

En cumplimiento de la normativa aplicable, la identidad del informante solo podrá ser comunicada a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora.

El incumplimiento de esta obligación por parte de aquellos que tengan acceso a la Información Confidencial será causa de despido disciplinario, haciéndose responsable de todos los daños y perjuicios que para PERSÁN o el informante se deriven como consecuencia del incumplimiento doloso o culposo de dicha obligación.

## **6. MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA LAS PERSONAS AFECTADAS POR LA COMUNICACIÓN**

---

PERSÁN garantizará que las personas sobre las que versa la comunicación sean oídas en el marco de la investigación interna empresarial, gocen del derecho a la presunción de inocencia, del derecho de defensa y del derecho de acceso al expediente en los términos regulados en la Ley de protección del informante.

Asimismo, la identidad de la persona sobre la que verse la comunicación será protegida y tratada de manera confidencial, al igual que los hechos objeto de comunicación, del mismo modo que la identidad del propio informante, siempre con los límites y excepciones que sea necesario determinar para garantizar el buen fin de la investigación, o la eventual comunicación a las autoridades competentes.



## **7. RECEPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES Y FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE**

---

### **7.1 ACUSE DE RECIBO**

Tras la recepción de cualquier comunicación a través del canal interno de información, el Responsable del sistema acusará recibo de la comunicación en el plazo máximo de siete días naturales desde su recepción, salvo que dicha acción pudiera poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.

En el acuse de recibo se incluirá una primera capa de información sobre el tratamiento de los datos personales de acuerdo con lo recogido en el artículo 11 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Además, se le indicará dónde puede encontrar la información sobre el tratamiento de sus datos personales.

Del mismo modo, se informará al informante, de forma expresa, de que su identidad (en el caso de que se haya identificado) será en todo caso preservada y que no se comunicará a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros.

### **7.2 SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA**

En caso de que la información recibida se considere insuficiente, el Responsable del sistema solicitará, al tiempo de acusar recibo –o incluso con posterioridad–, la ampliación de la misma al informante. Es aconsejable que en la solicitud que se remita se detallen los aspectos concretos de la información facilitada que deben ser ampliados. En este trámite no será necesaria información exhaustiva sobre el incumplimiento comunicado, sino sólo la estrictamente imprescindible para la formación y gestión preliminar del expediente.

### **7.3 FORMACIÓN DE EXPEDIENTE INICIAL**

Con la información recibida, el Responsable del sistema formará un expediente, individual para cada caso, que será convenientemente numerado y clasificado con un código de identificación y la fecha de registro, a efectos de su mejor identificación.



En caso de recibirse diferentes comunicaciones sobre un mismo hecho o sobre hechos vinculados, el Responsable del sistema podrá acumular los distintos expedientes.

## **8. ANÁLISIS Y DECISIÓN PRELIMINAR SOBRE LA COMUNICACIÓN RECIBIDA**

---

### **8.1 ANÁLISIS PRELIMINAR DE LA COMUNICACIÓN RECIBIDA**

Recibida la comunicación y acusado su recibo al informante, el Responsable del sistema realizará un análisis preliminar para verificar la entidad de la información, la suficiencia y verosimilitud de la misma, la credibilidad del informante y la relevancia de los hechos reportados, determinando si los mismos pueden ser constitutivos de alguna infracción del Derecho de la Unión Europea, infracción penal o administrativa grave o muy grave, o de algún incumplimiento de la normativa interna.

Para dicho análisis preliminar, así como para las demás fases que se definen a continuación, el Responsable del sistema podrá solicitar el asesoramiento del cualquier departamento interno que se considere oportuno, así como de expertos externos en la materia, en función de la complejidad fáctica o jurídica de la comunicación recibida.

### **8.2 DECISIÓN PRELIMINAR SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA**

En función del resultado que ofrezca el análisis preliminar, el Responsable del sistema adoptará, levantando acta motivada, alguna de las siguientes decisiones:

- a. Inadmisión de la comunicación y archivo** inmediato del expediente en los siguientes supuestos:
  - Cuando los hechos reportados no constituyan ninguno de los supuestos a los que se refiere el ámbito material de aplicación del sistema interno de información –definido en el apartado 2 de la *Política del sistema interno de información*–.



- Cuando la comunicación sea una mera reproducción de otra anterior previamente inadmitida o debidamente investigada, sin que se aporte información nueva.
- Cuando el contenido de la comunicación resulte manifiestamente irrelevante o los hechos reportados resulten inverosímiles o el informante carezca totalmente de credibilidad.
- Cuando la información sea insuficiente para proceder con cualquier actuación adicional.

**b. Admisión de la comunicación e incoación del correspondiente expediente** de investigación en relación con los hechos comunicados, conforme a lo dispuesto en el presente Procedimiento.

**c. Remitir con carácter inmediato la información al Ministerio Fiscal** cuando los hechos comunicados pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito o a la Fiscalía Europea en el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea.

### **8.3 INFORMACIÓN AL INFORMANTE SOBRE EL EXPEDIENTE**

En todos los supuestos anteriormente descritos, el Responsable del sistema informará al informante sobre la inadmisión o admisión de la comunicación, así como de cualquier medida adicional que se hubiera adoptado, dentro de los cinco días hábiles siguientes, salvo que la comunicación fuera anónima o el informante hubiera renunciado a recibir comunicaciones.

### **8.4 MEDIDAS ADICIONALES**

Paralelamente a la adopción de las decisiones descritas en el apartado 8.2 anterior, el Responsable del sistema podrá adoptar, en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos cuando resulte procedente, y siguiendo el procedimiento establecido en los Convenios Colectivos de aplicación o en la normativa laboral, todas las medidas que a la vista del incumplimiento reportado se consideren necesarias para reforzar el modelo de cumplimiento normativo de PERSÁN.



## **9. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN**

---

Cuando se opte, atendiendo a lo contemplado en el apartado 8.2.b), por iniciar un procedimiento de investigación, se deberá proceder de la siguiente forma:

- Elegir la estrategia de investigación (ver apartado 9.1).
- Planificar la investigación (ver apartado 9.2).
- Comunicación a los sujetos afectados (ver apartado 9.3).
- Realizar la propia investigación (ver apartado 9.4).
- Documentar el procedimiento de la investigación (ver apartado 9.5).
- Realizar el informe final (ver apartado 9.6).
- Actuaciones finales (ver apartado 9.7)

### **9.1 ELECCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN**

En función del ámbito, alcance y personas presuntamente involucradas en el incumplimiento de que se trate, el Responsable del sistema valorará la estrategia de investigación a desarrollar para el caso concreto, pudiendo optar por una de las siguientes opciones:

- a. El procedimiento de investigación será liderado y gestionado por el Técnico de Asesoría Jurídica de PERSÁN, miembro del órgano Responsable del Sistema interno de información, sin perjuicio de las consultas o apoyo puntual que pueda requerir de otros departamentos para su completa sustanciación. Estos departamentos quedan expresamente obligados a facilitar al Responsable del sistema cuanta información les fuere requerida y obre en su poder o conocimiento.
- b. El procedimiento de investigación se delegará a un órgano o departamento interno específico de la empresa cuando ello resulte recomendable por razón de su especialidad o de los conocimientos específicos necesarios para la investigación.
- c. El procedimiento de investigación se externalizará 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 PERSÁN



La elección de dicha estrategia será especialmente recomendable en los casos en los que se considere que la investigación puede requerir un especial estándar de confidencialidad.

En caso de existir algún tipo de conflicto de interés en alguno de los miembros del equipo específico designado para la investigación, éste deberá apartarse de dicha investigación y no podrá intervenir en la misma.

## **9.2 PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Tanto el Técnico de Asesoría Jurídica como cualquier otro investigador designado planificarán 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 del incumplimiento.
- b. Identificar toda la información y documentos que puedan ser relevantes y cuya revisión se considere de utilidad (correos electrónicos, sitios web, soportes audiovisuales de vigilancia y seguridad de la entidad, listas de asistentes, contraseñas o dispositivos electrónicos de seguridad, soportes contables, etc.). En el supuesto de acceder a cualquier documento que no sea estrictamente profesional y pueda contener contenido personal, el acceso deberá hacerse de forma prudente y ser lo menos invasivo posible (siempre atendiendo al triple juicio de idoneidad, necesidad, utilidad y proporcionalidad) y garantizando la cadena de custodia. En caso de duda se deberá consultar con el Asesor Jurídico de la Compañía.
- c. Determinar, en el caso de que fuese necesario y con la colaboración del Departamento de Recursos Humanos, la necesidad y, en su caso, la urgencia de adoptar medidas cautelares con respecto a los sujetos afectados por la comunicación. Las medidas cautelares no están limitadas, pero pueden incluir las siguientes:



- Trasladar a los sujetos investigados a otra división, área o departamento o cambiarlos de ubicación de manera temporal.
  - Modificar las tareas o responsabilidades habituales de los sujetos afectados por la comunicación.
  - Suspender a los sujetos afectados por la comunicación de manera inmediata.
- d. Definir los pasos a seguir en la investigación y en las diferentes reuniones con los afectados con el objetivo de velar por su correcto desarrollo, identificando interlocutores a entrevistar, preguntas relevantes a realizar, posibles testigos del hecho comunicado, etcétera.
- e. Incluir en el expediente de investigación toda la información que pueda resultar de interés en relación con la vida laboral del sujeto afectado en PERSÁN (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:
- La objetividad y equidad del proceso;
  - La privacidad de los sujetos investigados; y
  - La minimización del impacto de la investigación.

### **9.3 COMUNICACIÓN A LOS SUJETOS AFECTADOS**

Con carácter previo a iniciar la investigación, el Técnico de Asesoría Jurídica o la persona que lidere la investigación (en adelante, "**el investigador**") se pondrá en contacto con los sujetos contra quienes se dirige la comunicación, identificándose ante éstos como encargado de la investigación de la posible irregularidad o infracción comunicada, informándoles acerca de los hechos que se les atribuyen y de los principales hitos que se pueden producir durante la investigación. Adicionalmente la persona afectada será informada del derecho que tiene a presentar alegaciones por escrito y del tratamiento de sus datos personales, su derecho a ser oída en cualquier momento.

Lo anterior se llevará a cabo, salvo que, a juicio del investigador, y para evitar que puedan destruirse y/u ocultarse pruebas, o de otro modo, perjudicar a la



propia investigación, se deba realizar la comunicación al afectado en un momento posterior y, en todo caso, cuando se requiera la declaración de tal afectado, en el momento del trámite de audiencia o antes de finalizar el proceso de investigación.

En ningún caso se comunicará a los sujetos afectados la identidad del informante ni se dará acceso a la comunicación.

Sin perjuicio del derecho a formular alegaciones por escrito, la investigación comprenderá, siempre que sea posible, una entrevista con la persona afectada por la comunicación en la que, siempre con absoluto respeto a la presunción de inocencia, se le invitará a exponer su versión de los hechos y a aportar aquellos medios de prueba que considere adecuados y pertinentes.

#### **9.4 DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación incluirá todas aquellas diligencias de investigación que resulten oportunas para el esclarecimiento de los hechos, las personas responsables y las medidas correctoras que deban en su caso adoptarse. La investigación se llevará a cabo siempre con el máximo respeto en relación con el deber de confidencialidad y protección del informante y respetando en todo caso la presunción de inocencia, el derecho a ser oído y el derecho al honor de la persona afectada por la comunicación.

Se detallan a continuación algunas de las principales diligencias que podrán conformar la investigación:

- a. Celebración de una entrevista con el informante a fin de obtener más información sobre la comunicación presentada.
- b. Declaración de los sujetos afectados por la comunicación.
- c. Realizar cuestionarios y entrevistas con testigos.
- d. Concertar audiencias con los superiores y compañeros de los sujetos afectados por la comunicación, así como, con cualesquiera personas que se considere necesarias.



- e. Recabar cuanta información sea posible a través de la documentación de PERSÁN.
- f. Si fuera indispensable para el esclarecimiento de los hechos, adoptar medidas de vigilancia a través de detectives o 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 Responsable del sistema estime necesarias para el esclarecimiento de los hechos, incluyendo el potencial mantenimiento de comunicaciones con el informante y, si se considera necesario, la solicitud de información adicional al mismo.

La duración de las actuaciones de investigación no podrá ser superior a tres meses a contar desde la recepción de la comunicación. De forma excepcional, en casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, este podrá extenderse de forma motivada hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

## **9.5 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 las actas de las entrevistas que se mantengan.

Todas las entrevistas que se realicen se documentarán debidamente, bien mediante la elaboración de una transcripción completa y exacta por parte del Responsable del sistema, que deberá firmarse por los comparecientes –previo ofrecimiento a los mismos para que la comprueben y rectifiquen– y por el propio Responsable del sistema, bien mediante una grabación en un formato seguro, duradero y accesible –previa advertencia al informante de que la comunicación será grabada, informándole del tratamiento de sus datos de acuerdo con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento



Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016-. Asimismo, se procederá a informar, en todas ellas, de la recogida, tratamiento y divulgación de los datos de carácter personal de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos.

## 9.6 INFORME FINAL

Una vez finalizadas todas las diligencias de investigación, el investigador elaborará un informe de conclusiones que deberá contener una breve descripción de los siguientes elementos:

- a. **Naturaleza de la contingencia:** Se identificarán, en la medida de lo posible, los sujetos intervinientes, la naturaleza de los hechos, la fecha, el lugar y las circunstancias en que supuestamente sucedieron, los preceptos legales o la normativa interna infringida o puesta en peligro, lo que incluirá una exposición de los hechos relatados junto con el código de identificación de la comunicación y la fecha de registro.
- b. **Identidad del investigador:** Se identificará debidamente a la persona o personas componentes del equipo de trabajo que hayan llevado a cabo la investigación.
- c. **Clasificación de la comunicación** a efectos de conocer su prioridad o no en su tramitación.
- d. **Las actuaciones realizadas** con el fin de comprobar la verosimilitud de los hechos.
- e. **Relación de los hechos y descubrimientos relevantes:** Se relatarán los hechos más relevantes identificados a lo largo del procedimiento de investigación, diferenciándolos, atendiendo a la fuente de información a partir de la que fueron identificados, por ejemplo:
  - documentación de PERSÁN,
  - información proporcionada por el informante, o
  - información obtenida de las entrevistas mantenidas con los sujetos afectados por la comunicación y con los testigos.



- f. **Conclusiones y valoración de los hechos:** Se especificarán las conclusiones extraídas por el investigador y de los indicios que las sustentan, así como su valoración de los hechos relatados, pudiendo proponer dos posibles acciones:
- **Propuesta de continuación del procedimiento** si se estima que, de las diligencias practicadas, ha quedado suficientemente acreditada la comisión por parte del sujeto afectado de cualquiera de las infracciones establecidas en el apartado 2 de la *Política del sistema interno de información*.
  - **Archivo del procedimiento** si se estima que el hecho no es constitutivo de las infracciones referidas en el apartado 2 de la *Política del sistema interno de información*, no está suficientemente justificada su perpetración o no se ha podido conocer su autor. El archivo del procedimiento será comunicado al informante y, en su caso, y a la persona afectada por la comunicación.

## 9.7 ACTUACIONES FINALES

Una vez elaborado el informe final de investigación será inmediatamente trasladado al Responsable del Sistema interno de información.

El informe final de investigación deberá quedar archivado junto con el resto del expediente de investigación.

## 10. CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO

---

### 10.1 ÓRGANO RESPONSABLE

Los miembros de la Oficina de Cumplimiento, como Responsable del Sistema interno de información, son las personas competentes para dar respuesta a los incumplimientos que se produzcan en PERSÁN, resolviendo las propuestas elevadas por el investigador.

No obstante, en el supuesto de que la investigación haya afectado a algún miembro del órgano Responsable del Sistema interno de información, éste



deberá abstenerse de participar en la parte de la reunión o reuniones en que se aborde este asunto.

## **10.2 TRÁMITE DE AUDIENCIA**

Una vez recibido el informe final de investigación, el Responsable del Sistema interno de información informará a los sujetos afectados (personas denunciadas) del resultado de la investigación, a quien se concederá un plazo razonable para alegar por escrito, o mediante entrevista, lo que considere pertinente. En la comunicación al sujeto afectado del informe final deberá omitirse cualquier información sobre la naturaleza del procedimiento seguido, de los hechos o de las medidas adoptadas que pueda revelar la identidad del informante o pueda infringir La Ley 2/2023 de protección del informante y/o la normativa reguladora de la protección de datos personales.

## **10.3 DECISIONES DEL RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN**

Una vez transcurrido el plazo para que el sujeto afectado formule sus alegaciones, se podrán adoptar alguna de las siguientes decisiones:

- a. **Admitir o inadmitir las pruebas interesadas por el sujeto afectado**, de forma motivada.
- b. **Solicitar la práctica de diligencias de investigación adicionales** al investigador.
- c. **Archivar el expediente** por ausencia de prueba suficiente o por carecer los hechos de relevancia a estos efectos, procediéndose al archivo.
- d. **Declarar la comisión de un incumplimiento en PERSÁN** pudiendo además imponer alguna sanción o adoptar alguna medida adicional.
- e. Cuando, tras la emisión del informe final se determine que los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito, la información obtenida en **la investigación será remitida al Ministerio Fiscal** con carácter inmediato. En el caso de que los hechos afecten a los intereses



financieros de la Unión Europea, se remitirá dicha información a la Fiscalía Europea.

#### **10.4 SANCIONES**

Las sanciones que podrán imponerse en cada caso serán las previstas en el Estatuto de los Trabajadores, en los Convenios Colectivos de aplicación o en la legislación laboral aplicable.

Tales sanciones se graduarán atendiendo a la gravedad de los hechos cometidos, pudiendo tomarse en consideración circunstancias tales como la reincidencia, el daño o perjuicios causados, las circunstancias de las víctimas, si las hubiere, etcétera. También podrán adoptarse medidas adicionales a las disciplinarias, incluyendo las reclamaciones que correspondan o el reporte de los hechos a las autoridades administrativas, policiales o judiciales que correspondan.

La aplicación de estas sanciones se canalizará a través del Departamento de Recursos Humanos.

#### **10.5 OTRAS MEDIDAS**

Se podrán adoptar otras medidas adicionales de reacción y respuesta, tales como:

- a. Reportar los hechos a cualquier autoridad con competencia sobre los mismos, bien sea administrativa o judicial.
- b. Evaluar indicios anteriores de infracciones similares y asegurar la toma de medidas adecuadas para comprender la causa del incumplimiento.
- c. Adoptar acciones resarcitorias respecto de cualquier persona o entidad que pudiera haber resultado perjudicada por los hechos.
- d. Establecer procesos, procedimientos y controles para evitar la comisión de incumplimientos similares y proponer medidas organizativas o de prevención de cualquier clase.



- e. Tomar decisiones relacionadas con la comunicación, formación o difusión interna de los hechos, tanto a nivel de órgano o unidad (división, área o departamento) de PERSÁN, como a nivel general (al conjunto de los trabajadores) cuando ello se considere una herramienta eficaz para prevenir incumplimientos similares en el futuro (siempre con las debidas cautelas en materia de Protección de Datos de Carácter Personal).

## **10.6 COMUNICACIÓN DE LAS DECISIONES**

Las decisiones adoptadas una vez concluida la investigación interna se comunicarán inmediatamente y por escrito a los sujetos afectados, así como al informante. En la comunicación a los responsables o al informante 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.

## **11. CONSERVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

---

### **11.1 PLAZOS DE CONSERVACIÓN**

Los datos que sean objeto de tratamiento podrán conservarse en el canal interno únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados.

Si se acreditara que la información facilitada o parte de ella no es veraz, deberá procederse a su inmediata supresión desde el momento en que se tenga constancia de dicha circunstancia, salvo que dicha falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial.

En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema.

Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de



bloqueo prevista en el artículo 32 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

## **11.2 REGISTRO DE COMUNICACIONES**

PERSÁN llevará un registro de todas las comunicaciones y consultas que pueda recibir a través del sistema interno de información, recopiladas en el llamado “libro-registro” que se acompaña como **Anexo II**, cumpliendo en todo momento con los requisitos de confidencialidad establecidos, y durante el tiempo estrictamente necesario y proporcionado para dar cumplimiento a los requisitos legales y normativos procedentes de la Unión Europea.

El Responsable del sistema registrará las comunicaciones recibidas, incluyendo la siguiente información:

- Fecha de recepción.
- Número de expediente.
- Fecha en la que termina el plazo máximo de investigación de tres meses.
- Medio o canal de recepción de la comunicación.
- Identidad del informante o, en su caso, indicación de que se trata de una comunicación anónima.
- Identidad del afectado o afectados por la comunicación.

Asimismo, el Responsable del sistema registrará las actuaciones e investigaciones realizadas en cada expediente, incluyendo la siguiente información:

- Acuse de recibo de la comunicación.
- Inadmisión/admisión de la comunicación.
- Notificación al informante de la admisión o inadmisión de la comunicación.
- En caso de solicitud, reunión con el informante en el plazo máximo de siete días.
- En su caso, solicitud de información adicional al informante.
- Comunicación al afectado de los hechos que se le atribuyen y de sus derechos.
- Audiencia con el afectado.
- Diligencias de investigación practicadas.



- Emisión por el Responsable del sistema del informe final con la propuesta de resolución.
- Comunicación del informe final a la persona/s denuncias.
- Decisión final del Responsable del Sistema.
- En su caso, comunicación a las autoridades competentes en caso de que los hechos sean constitutivos de delito.
- Otras actuaciones.

Cuando la comunicación se haya realizado de forma verbal, PERSÁN se reserva el derecho a documentar la comunicación verbal de una de las siguientes maneras:

1. Mediante una grabación de la conversación en un formato duradero y accesible.
2. A través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el responsable del sistema.

En todo caso, el informante tiene derecho a comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma, la transcripción realizada. PERSÁN garantizará, a reserva del consentimiento del comunicante, que se conserven registros completos y exactos de la reunión mantenida, en un formato duradero y accesible.

Únicamente a petición razonada de la Autoridad judicial competente, mediante auto, y siempre en el marco de un procedimiento judicial y bajo la tutela de aquella, podrá accederse total o parcialmente al contenido del libro-registro.

Los datos contenidos en este libro-registro se conservarán únicamente durante el tiempo que sea necesario y, en todo caso, no podrán conservarse por un periodo superior a 10 años.

## **12. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

---

En cumplimiento de la normativa aplicable, de la *Política del sistema interno de información*, así como del presente Procedimiento, el acceso a los datos personales contenidos en el canal interno quedará limitado, dentro del ámbito de sus competencias y funciones, exclusivamente a:



- a) El Responsable del sistema, o quien gestione directamente el canal interno.
- b) El Responsable de Recursos Humanos o el órgano competente debidamente designado, cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador.
- c) En su caso, a Asesoría Jurídica, si procediera la adopción de medidas legales en relación con los hechos relatados en la comunicación.
- d) Los encargados del tratamiento que eventualmente se designen.
- e) En su caso, el delegado de protección de datos.

Será lícito el tratamiento de los datos por otras personas, o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la adopción de medidas correctoras en PERSÓN o la tramitación de los procedimientos sancionadores o penales que, en su caso, procedan.

En ningún caso serán objeto de tratamiento los datos personales que no sean necesarios para el conocimiento e investigación de las acciones u omisiones a las que se refieren la *Política del sistema interno de información*, así como el presente Procedimiento, procediéndose, en su caso, a su inmediata supresión. Asimismo, se suprimirán todos aquellos datos personales que se puedan haber comunicado y que se refieran a conductas que no estén incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley de protección del informante, de la *Política del sistema interno de información*, así como del presente Procedimiento.

Si la información recibida contuviera datos personales incluidos dentro de las categorías especiales de datos, se procederá a su inmediata supresión, sin que se proceda al registro y tratamiento de los mismos.



---

## Anexo I. Aprobación y modificaciones

<b>Número de versión</b>	1
<b>Responsable</b>	Responsable del sistema
<b>Fecha de primera aprobación</b>	20 de junio de 2023