

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



**Fecha de aprobación y registro de cambios del documento**

| <b>Versión</b> | <b>Fecha</b> | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                 |
|----------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.0.</b>    | 20/06/2023   | Aprobación del Consejo de Administración: actualización Canal Interno de Información (Ley 2/2023).                                                                 |
| <b>2.0.</b>    | 08/08/2024   | Aprobación por parte del Consejo de Administración: actualización Fase 1 proceso certificador del Sistema de Gestión <i>Compliance</i> penal según UNE 19601:2017. |
| <b>3.0.</b>    | 25/09/2025   | Aprobación por parte del Consejo de Administración: actualización del <i>Sistema de Gestión de Compliance penal</i> (cambios organizativos).                       |

## ÍNDICE

|                                                                                      |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. DEFINICIONES .....</b>                                                         | <b>4</b>  |
| <b>2. OBJETIVO.....</b>                                                              | <b>7</b>  |
| <b>3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....</b>                                                  | <b>8</b>  |
| <b>4. VÍAS DE COMUNICACIÓN ASOCIADAS AL PRESENTE PROCEDIMIENTO.....</b>              | <b>9</b>  |
| <b>5. CONFLICTO DE INTERÉS PERSONAL.....</b>                                         | <b>10</b> |
| <b>6. CONFIDENCIALIDAD .....</b>                                                     | <b>11</b> |
| <b>7. MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA LAS PERSONAS AFECTADAS POR LA COMUNICACIÓN.....</b> | <b>12</b> |
| <b>8. RECEPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES Y FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE .....</b>           | <b>13</b> |
| 8.1 Acuse de recibo .....                                                            | 13        |
| 8.2 Solicitud de ampliación de la información recibida .....                         | 13        |
| 8.3 Formación de expediente inicial .....                                            | 13        |
| <b>9. ANÁLISIS Y DECISIÓN PRELIMINAR SOBRE LA COMUNICACIÓN RECIBIDA....</b>          | <b>14</b> |
| 9.1 Análisis preliminar de la comunicación recibida .....                            | 14        |
| 9.2 Decisión preliminar sobre la información recibida .....                          | 14        |
| 9.3 Información al <i>Informante</i> sobre el expediente .....                       | 15        |
| 9.4 Medidas adicionales .....                                                        | 15        |
| <b>10. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN.....</b>                                       | <b>16</b> |
| 10.1 Elección de la estrategia de investigación.....                                 | 16        |
| 10.2 Planificación de la investigación .....                                         | 17        |
| 10.3 Comunicación a los sujetos afectados.....                                       | 18        |
| 10.4 Desarrollo de la investigación .....                                            | 18        |
| 10.5 Documentación del procedimiento de investigación .....                          | 19        |
| 10.6 Informe final .....                                                             | 20        |
| 10.7 Actuaciones finales .....                                                       | 21        |
| <b>11. CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....</b>                                         | <b>22</b> |
| 11.1 Órgano responsable .....                                                        | 22        |
| 11.2 Trámite de audiencia.....                                                       | 22        |
| 11.3 Decisiones del responsable del <i>sistema interno de información</i> .....      | 22        |
| 11.4 Sanciones .....                                                                 | 23        |
| 11.5 Otras medidas.....                                                              | 23        |
| 11.6 Comunicación de las decisiones .....                                            | 23        |
| <b>12. CONSERVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN .....</b>                                    | <b>24</b> |
| 12.1 Plazos de conservación .....                                                    | 24        |
| 12.2 Registro de comunicaciones .....                                                | 24        |

## 1. DEFINICIONES

---

Se relacionan a continuación las definiciones de aquellos conceptos que se utilizarán de manera frecuente en el presente documento (citados en *cursiva*):

- **PERSÁN/la Organización/la Compañía:** incluye a la sociedad PERSÁN, S.A..
- **Oficina de Cumplimiento Normativo:** órgano interno de *PERSÁN* de carácter colegiado que está dotado de poderes autónomos de iniciativa y control, al que se le confía, entre otros cometidos, la responsabilidad de supervisar el funcionamiento y observancia del *Sistema de Gestión de Compliance penal* de la *Organización* tanto dentro como fuera del territorio nacional español. La existencia de este Órgano responde tanto a las exigencias establecidas en la normativa española (artículo 31 bis del Código Penal español), como a las mejores prácticas internacionales, en cuanto a la supervisión del *Sistema de Gestión de Compliance penal*.
- **Departamento de Risk&Compliance:** integrado por la *Oficina de Cumplimiento Normativo*, así como por las áreas de Gestión de Riesgos y Auditoría Interna. Tiene como función principal, además de las competencias establecidas para la *Oficina de Cumplimiento Normativo*, la supervisión de la integridad financiera y no financiera, la eficacia de los controles internos y la gestión de riesgos corporativos. El *Departamento de Risk&Compliance* estará liderado por el *Chief Risk & Compliance Officer*.
- **Consejo de Administración:** órgano que tiene la responsabilidad y autoridad fundamental de las actividades, la gobernabilidad y las políticas de *PERSÁN* y al que la *Alta dirección* informa y rinde cuentas.
- **Alta dirección / Comité de Dirección:** es el órgano de alto nivel dentro de *PERSÁN* que depende directamente del *Consejo de Administración*. Actualmente compuesto por el Comité de Dirección de *PERSÁN*.
- **Miembros de la Organización:** integrantes del *Consejo de Administración*, miembros de la *Alta dirección*, trabajadores o empleados definidos, temporales o bajo convenio de colaboración, voluntarios de la *Organización* y el resto de las personas bajo subordinación jerárquica de cualquiera de los anteriores.
- **Socios de negocio:** cualquier persona jurídica o física, salvo los *Miembros de la Organización*, con quien la *Organización* mantiene o prevé establecer algún tipo de relación de negocios. A modo enunciativo, pero no limitativo, se incluyen proveedores, clientes y, en general, personas físicas y jurídicas que contratan con *PERSÁN* para la entrega de bienes o prestación de servicios.
- **Tercero:** persona física o jurídica independiente de la *Organización*.
- **Canal Ético / Sistema Interno de Información:** conjunto de medidas adoptadas conforme 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 (o, también referida "Ley de Protección al

Informante”) para la gestión de comunicaciones relativas a infracciones de la normativa a la que se refiere dicho texto.

- **Responsable del Sistema Interno de Información:** ha sido designado al *Chief Risk & Compliance Officer*, como encargado de la tramitación diligente de las *Consultas* o *Denuncias* recibidas conforme al *Canal Ético* que debe desarrollar sus funciones con plena autonomía e independencia respecto del resto de los órganos de *PERSÁN*.
- **Comunicación:** declaración por la que cualquier *Miembro de la Organización*, *Socio de negocio* o *Tercero* deja constancia de una cuestión acerca del alcance, interpretación o cumplimiento de la normativa aplicable a la *Organización*. En función de su contenido, una *Comunicación* puede contener una *Consulta* o una *Denuncia*.
- **Consulta:** *Comunicación* por la que cualquier *Miembro de la Organización*, *Socio de negocio* o *Tercero* solicita una aclaración, respuesta o criterio sobre el alcance, interpretación o cumplimiento de la normativa aplicable a *PERSÁN*.
- **Denuncia:** *Comunicación* relativa a un posible *Incumplimiento* de la normativa aplicable a *PERSÁN*.
- **Informante/Denunciante:** persona física o jurídica que interpone una *Consulta* o *Denuncia*. La figura del *Informante* incluye a los *Miembros de la Organización*, *Socios de negocio*, *Terceros* y cualquier persona, con un encaje presente o futuro, en los contextos anteriores.
- **Denunciado:** persona física o jurídica a la que se le imputa un presunto incumplimiento objeto de investigación por parte del *Responsable del Sistema Interno de Información*.
- **Incumplimiento:** comportamiento, activo u omisivo, que supone la infracción de la normativa aplicable a *PERSÁN*. Un *Incumplimiento*, en función de su gravedad, puede abarcar desde el mero *Incumplimiento* formal de un requisito incluido en una norma interna, hasta la comisión de hechos constitutivos de un delito potencialmente imputable a *PERSÁN*.
- **Notificación:** acción de informar a las partes involucradas en el procedimiento, a fin de garantizar el correcto desarrollo del mismo y el respeto a sus derechos.
- **Denuncia de buena fe:** *Denuncia* que se realiza conforme a lo dispuesto en la presente *Política* y está basada en hechos o indicios de los que razonablemente pueda desprenderse la existencia de un *Incumplimiento* de la legislación vigente o de la normativa interna. Se considera que la *Denuncia* es de buena fe cuando la misma se realiza sin ánimo de venganza o de causar un perjuicio laboral o profesional al *Denunciado* o a un *Tercero*.
- **Libro-registro de informaciones:** herramienta utilizada por el *Responsable del Sistema Interno de Información* para asegurar la trazabilidad y seguridad de las *Comunicaciones* recibidas por el *Canal Ético*.

- ***Autoridad de Protección al Informante (AAI)***: autoridad administrativa independiente, como ente de derecho público de ámbito estatal, que actuará en el cumplimiento de su función principal de protección a los *Informantes*. Entre sus funciones a destacar, se encuentran la gestión de su propio canal externo, la tramitación de procedimientos sancionadores y, la imposición de sanciones, entre otras.
- ***Represalia***: acto u omisión prohibido por la ley, o que, de forma directa o indirecta, suponga un trato desfavorable que sitúe al *Informante* o a las partes involucradas que la sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición en relación con la *Denuncia*, o por haber realizado una revelación pública.
- ***Política del Sistema Interno de Información***: documento que establece los principios que rigen el *Sistema Interno de Información* de la *Organización*, así como establece los derechos y obligaciones de los usuarios del mismo.
- ***Procedimiento de Gestión, Investigación y Respuesta de Comunicaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información (GIR)***: conjunto de disposiciones contenidas en el presente documento (en adelante, también referido como el "*Procedimiento*").
- ***Sistema de Gestión de Compliance penal***: sistema de organización y gestión para la prevención de incumplimientos, cuyo objetivo es la prevención, detección y gestión de riesgos mediante su integración en los procesos de negocio, así como la medición para su mejora continua, y cuya base esencial se representa en la Política de *Compliance* penal y en el Programa de Cumplimiento Normativo. En adelante, también mencionado como el "*Sistema*".
- ***Riesgo penal / Riesgo de Compliance***: riesgo relacionado con el desarrollo de conductas que pudieran ser constitutivas de delito/*Incumplimiento* imputable a *PERSÁN* o a cualquiera de las entidades del Perímetro de control penal.

## 2. OBJETIVO

---

El 23 de octubre de 2019 se aprobó la Directiva (UE) 2019/1937, del Parlamento Europeo y del Consejo, 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 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.

*PERSÁN*, en el marco de su *Sistema de Gestión de Compliance penal* y de conformidad con lo establecido en la *Ley de protección del Informante*, ha implementado un *Sistema Interno de Información*, por el que cualquier *Miembro de la Organización*, *Socio de negocio* o *Tercero*, 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 *Miembro de PERSÁN* o por *Terceros* que estén en contacto con ésta en el marco de sus actividades laborales o profesionales, pueda ponerlo en conocimiento de la *Organización*, 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 y 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 *Organización* 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, garantizando la confidencialidad, independencia y protección del *Informante*, así como el cumplimiento de las garantías y exigencias de la *Directiva Whistleblowing* y de la *Ley de protección del Informante*.

### 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

---

Este *Procedimiento* será de aplicación a todas las *Comunicaciones* recibidas en el *Sistema Interno de Información*, por cualquiera de las vías de comunicación habilitadas en el marco del *Canal Ético*.

Este *Procedimiento*, afecta a todos los *Miembros de la Organización* de modo que todos deberán cumplir con su contenido, independientemente de la posición y de la función que desempeñen.

Asimismo, este *Procedimiento* también aplica a cualquier persona que pretenda comunicar un posible *Incumplimiento* que se haya podido producir en un contexto profesional.

En este sentido, el *Procedimiento* vincula a las personas que, aun no siendo *Miembros de la Organización*, tengan conocimiento de que se ha producido un *Incumplimiento* en su relación con *PERSÁN*. A modo de ejemplo, se incluyen *Socios de negocio* y *Terceros*.

Las *Comunicaciones* recibidas podrán versar sobre cualquier *Incumplimiento* de la ley o de la normativa que resulte de aplicación a *PERSÁN*.

#### 4. VÍAS DE COMUNICACIÓN ASOCIADAS AL PRESENTE PROCEDIMIENTO

---

PERSÁN ha habilitado un *Sistema Interno de Información* integrado por las siguientes vías de comunicación:

1. **Comunicaciones escritas**, a través de la plataforma tecnológica habilitada por PERSÁN <https://persan.integrityline.com/>.
2. **Comunicaciones verbales**, 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 (7) días naturales desde la solicitud.
3. **A través de un superior jerárquico**, quien tendrá la obligación de trasladar esta *Comunicación* al *Responsable del Sistema Interno de Información* en un plazo que no podrá superar los dos (2) días hábiles desde la recepción de la información, o en su caso, introducir la *Comunicación* recibida, a través de la plataforma indicada en el punto 1 anterior.

En el caso de *Comunicaciones* verbales, previo consentimiento del *Informante*, la conversación entre éste y el *Responsable del Sistema Interno de Información* podrá ser 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 – (en un soporte seguro, duradero y accesible) o será transcrita de forma exacta por el *Responsable del Sistema Interno de Información*, teniendo derecho el *Informante* a comprobar, rectificar y aceptar la transcripción con su firma.

Independientemente del medio de comunicación utilizado, el *Informante* podrá designar un medio de comunicación preferente para recibir *Notificaciones* sobre el estado de su *Comunicación* o puesta en contacto con el mismo para solicitar información y/o aclaración adicional.

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*.

El *Sistema Interno de Información* **está abierto igualmente a Socios de negocio y a Terceros** ajenos a PERSÁN.

Las *Comunicaciones* se podrán formular tanto de forma **nominativa** como de forma **anónima**.

## 5. CONFLICTO DE INTERÉS PERSONAL

---

En el supuesto de **conflicto de interés**, esto es, que la persona afectada por la *Comunicación* fuera alguno de los *Miembros de la Oficina de Cumplimiento Normativo*, el *Informante* podrá dirigir la *Comunicación* a la atención de cualesquiera de los otros *Miembros de la Oficina de Cumplimiento Normativo*, quien asumirá entonces la gestión de esta investigación, quedando el *Miembro de la Oficina de Cumplimiento Normativo* afectado recusado de la gestión de dicha *Comunicación*.

Lo mismo sucederá, cuando concurra la incompatibilidad/recusación del *Responsable del Sistema Interno de Información* para tratar un asunto concreto, se inhibirá de manera voluntaria, desde su inicio o desde el momento en que se tenga constancia de su involucración en caso de que esta se conociera durante la instrucción. En este sentido, será el *Consejo de Administración* (en caso de *Denuncias* sobre hechos que puedan generar responsabilidad penal para *PERSÁN*) quien decida el/la sustituto/a para el desarrollo del procedimiento.

## 6. 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 de la Oficina de Cumplimiento Normativo*, encargados de la supervisión del *Sistema Interno de Información*, 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 *Sistema Interno de Información*, 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.

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

---

*PERSÁN* garantizará que las personas *Denunciadas* 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*, así como el resto de derechos que les amparan establecidos en la *Política del Sistema Interno de Información*.

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.

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

---

### **8.1 Acuse de recibo**

Tras la recepción de cualquier *Comunicación* a través del *Sistema Interno de Información*, el *Responsable del Sistema Interno de Información* acusará recibo de la *Comunicación* en el plazo máximo de siete (7) 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 apartado 15 “*Protección de datos*” de la *Política del Sistema Interno de Información*. 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*.

### **8.2 Solicitud de ampliación de la información recibida**

En caso de que la información recibida se considere insuficiente, el *Responsable del Sistema Interno de Información* 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.

### **8.3 Formación de expediente inicial**

Con la información recibida, el *Responsable del Sistema Interno de Información* 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 dentro del *Libro-registro* regulado en el apartado 12.2 “*Registro de comunicaciones*”.

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

## 9. ANÁLISIS Y DECISIÓN PRELIMINAR SOBRE LA COMUNICACIÓN RECIBIDA

---

### 9.1 Análisis preliminar de la comunicación recibida

Recibida la *Comunicación* y acusado su recibo al *Informante*, el *Responsable del Sistema Interno de Información* 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 Interno de Información* podrá solicitar el asesoramiento del cualquier departamento interno que se considere oportuno, así como de *Terceros* expertos externos en la materia, en función de la complejidad fáctica o jurídica de la *Comunicación* recibida.

### 9.2 Decisión preliminar sobre la información recibida

En función del resultado que ofrezca el análisis preliminar, el *Responsable del Sistema Interno de Información* adoptará, levantando acta motivada, alguna de las siguientes decisiones, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al acuse de recibo:

- 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 3 “Ámbito material de aplicación” 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.

### **9.3 Información al *Informante* sobre el expediente**

En todos los supuestos anteriormente descritos, el *Responsable del Sistema Interno de Información* enviará *Notificación* al *Informante* sobre la inadmisión o admisión de la *Comunicación*, así como de cualquier medida adicional que se hubiera adoptado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la conclusión del análisis preliminar, salvo que la comunicación fuera anónima o el *Informante* hubiera renunciado a recibir *Notificaciones*.

### **9.4 Medidas adicionales**

Paralelamente a la adopción de las decisiones descritas en el apartado 9.2 anterior, el *Responsable del Sistema Interno de Información* podrá adoptar, en coordinación con el Departamento de P&O 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 *Sistema de Gestión de Compliance penal* de PERSÁN, para el buen fin de la futura investigación y/o para la protección efectiva del *Informante*.

## 10. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

---

Cuando se opte, atendiendo a lo contemplado en el apartado 9.2.b), por iniciar un procedimiento de investigación, se deberá proceder de la siguiente forma:

- Elegir la estrategia de investigación (ver apartado 10.1).
- Planificar la investigación (ver apartado 10.2).
- Comunicación a los sujetos afectados (ver apartado 10.3).
- Realizar la propia investigación (ver apartado 10.4).
- Documentar el procedimiento de la investigación (ver apartado 10.5).
- Realizar el informe final (ver apartado 10.6).
- Actuaciones finales (ver apartado 10.7).

### 10.1 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 Interno de Información* 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 uno de los *Miembros de la Oficina de Cumplimiento Normativo*, designado por el *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 Interno de Información* cuanta información les fuere requerida y obre en su poder o conocimiento
- b. El procedimiento de investigación podrá apoyarse en un órgano o departamento interno específico de la *Organización*, 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 *Tercero* 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.

Todas las personas que participen de manera activa en la investigación tendrán la obligación de guardar expresa reserva y confidencialidad con los hechos, datos o nombres que conozcan a raíz de la investigación.

## 10.2 Planificación de la investigación

Tanto el *Miembro de la Oficina de Cumplimiento Normativo* designado, 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 penales o de Compliance* 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 pueda contener contenido personal pero el mismo se encuentre en soportes y/o equipos profesionales, el acceso deberá hacerse de forma prudente atendiendo (siempre atendiendo al triple juicio de idoneidad, necesidad, utilidad y proporcionalidad) y garantizando la cadena de custodia.

- c. Determinar, en el caso de que fuese necesario, de forma suficientemente motivada y, con la colaboración del Departamento de *P&O*, 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 de empleo y sueldo 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, entre otros.
- 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 *Organización* 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.

Cuidando siempre de cumplir con los principios que rigen el *Sistema Interno de Información* establecidos en la *Política del Sistema Interno de Información*.

### 10.3 Comunicación a los sujetos afectados

Con carácter previo a iniciar la investigación, el *Miembro de la Oficina de Cumplimiento Normativo* designada o la persona que lidere la investigación (en adelante, "**El investigador**") se pondrá en contacto con los sujetos *Denunciados*, 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 y demás derechos que les asisten recogidos en la *Ley de Protección al Informante* y la *Política del Sistema Interno de Información*.

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 *Notificación* al *Denunciado* 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.

### 10.4 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 del *Denunciado*.

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 *Miembro de la Organización* 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 Interno de Información* estime necesarias para el esclarecimiento de los hechos, incluyendo el potencial mantenimiento de *Notificaciones* 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 3 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 3 meses adicionales.

### **10.5 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 Interno de Información*, que deberá firmarse por los comparecientes – previo ofrecimiento a los mismos para que la comprueben y rectifiquen – y por el propio *Responsable del Sistema Interno de Información*, 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.

## 10.6 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 3 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 3 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*.

### **10.7 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.

## 11. CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO

---

### 11.1 Órgano responsable

Los *Miembros de la Oficina de Cumplimiento Normativo*, 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 de la Oficina de Cumplimiento Normativo*, éste deberá abstenerse de participar en la parte de la reunión o reuniones en que se aborde este asunto.

### 11.2 Trámite de audiencia

Una vez recibido el informe final de investigación, el *Responsable del Sistema Interno de Información* informará a los *Denunciados* 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 *Notificación* al *Denunciado* 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 de protección al Informante* y/o la normativa reguladora de la protección de datos personales.

### 11.3 Decisiones del responsable del *sistema interno de información*

Una vez transcurrido el plazo para que el *Denunciado* 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.

#### 11.4 Sanciones

Las sanciones que podrán imponerse a los *Miembros de la Organización* 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, entre otras.

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 canalizarán a través del Departamento de *P&O*.

#### 11.5 Otras medidas

Se podrán adoptar otras medidas adicionales de reacción y respuesta, tales como a efectos enunciativos pero no limitativos:

- 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 *Miembros de la Organización*) 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).

#### 11.6 Comunicación de las decisiones

Las decisiones adoptadas una vez concluida la investigación interna se *Notificarán* inmediatamente y por escrito a los sujetos afectados, así como al *Informante*. En la Notificación a los *Denunciados* o a los *Denunciantes* 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.

## 12. CONSERVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

---

### 12.1 Plazos de conservación

Los datos personales recabados a través del *Sistema Interno de Información* se conservarán de conformidad con lo dispuesto en la legislación aplicable. En concreto, por lo dispuesto en el artículo 32.4 de la citada Ley 2/2023 y por el artículo 24.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, es decir, transcurridos tres (3) meses desde la recepción de la *Comunicación* sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, se procederá a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del *Sistema*, en cuyo caso se mantendrán anonimizados.

No obstante, en caso de que fuese necesario tratar los datos personales durante más tiempo para continuar la investigación o, en su caso, porque se considere necesario iniciar las acciones legales oportunas, los datos se conservarán, en tanto sea necesario para concluir la investigación o para el ejercicio de las correspondientes acciones por parte de *PERSÁN*.

### 12.2 Registro de comunicaciones

*PERSÁN* llevará un registro de todas las *Denuncias* y *Consultas* que pueda recibir a través del *Sistema Interno de Información*, recopiladas en el llamado "**Libro-registro**", gestionado a través de la plataforma EQS, 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 Interno de Información* 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 (3) 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 *Denunciado* o *Denunciados* por la *Comunicación*.

Asimismo, el *Responsable del Sistema Interno de Información* 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 (7) días naturales.
- En su caso, solicitud de información adicional al *Informante*.
- Notificación al *Denunciado* de los hechos que se le atribuyen y de sus derechos.
- Audiencia con el *Denunciado*.
- Diligencias de investigación practicadas.
- Emisión por el *Responsable del Sistema Interno de Información* del informe final con la propuesta de resolución.
- Notificación del informe final a la persona/s *Denunciada/s*.
- Decisión final del *Responsable del Sistema Interno de Información*.
- 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 Interno de Información*.

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 *Informante*, 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 diez (10) años.