

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES

Identificación de Responsabilidades

Preparación: Responsable del Sistema

Revisión:

Aprobación final: Órgano de Administración

Aprobación

Órgano de Administración: 14.05.2024

Histórico de versiones

Versión	Fecha	Resumen de alteraciones
1.0	18/03/2024	Primeira versão

Síntesis de revisión de capítulos/anexos de la última versión

**Capítulo/
anexo revisto**

Resumo das alterações

Índice

1. Introducción	4
1.1. Objeto del procedimiento de gestión de informaciones	4
1.2. Ámbito de aplicación	4
2. Canales internos y externos de información	4
2.1. Canal Interno de Información.....	4
2.2. Contenido de la Comunicación.....	4
2.3. Formas de presentación de la Comunicación	5
2.4. Otros canales	5
2.5. Canal externo de información	6
3. Proceso de gestión de comunicaciones a través del Canal Interno de Información	6
3.1. Envío y recepción de comunicaciones	6
3.2. Análisis preliminar de las Comunicaciones.....	6
3.3. Admisión a Trámite.....	7
3.4. Investigación	8
3.5. Comunicación de la información al Ministerio Fiscal	9
3.6. Conclusión de la investigación.....	9
4. Libro-registro de informaciones	10
5. Procedimiento disciplinario	10
6. Protección de datos personales	11
7. Medidas de protección	12
8. Actualización del procedimiento	13

1. Introducción

1.1. Objeto del procedimiento de gestión de informaciones

El procedimiento de gestión de informaciones tiene por objeto la regulación de aquellos actos y trámites que se lleven a cabo por Fidelidade España como consecuencia de la presentación de informaciones a las que se refiere 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 cumplimiento de la Ley, el órgano de gobierno de la Entidad aprueba el presente Procedimiento de gestión de informaciones cuya finalidad es establecer las previsiones necesarias para que el Sistema Interno de Información y los canales internos de información existentes cumplan con los requisitos establecidos en la Ley.

1.2. Ámbito de aplicación

El presente procedimiento regula el Canal Interno de Información de Fidelidade España que pone a disposición de sus colaboradores, directivos y terceros (proveedores, clientes, etc) con los que la Entidad tiene relación, para comunicar los presuntos incumplimientos que se recogen en el apartado 4.2 de la Política de Protección del Informante sobre infracciones normativas, junto con las definiciones que se tendrán en consideración para la interpretación del presente procedimiento.

2. Canales internos y externos de información

2.1. Canal Interno de Información

El Canal Interno de Información de Fidelidade España es la vía principal para informar sobre posibles irregularidades que puedan suponer infracciones que versen sobre actos o conductas, presentes o pasadas, referidas a acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea y acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, de las relacionadas en la Política de Protección del Informante.

En caso de que el Informante entienda que se ha producido un incumplimiento del derecho positivo, podrá presentar una comunicación por escrito y será recibida por el Responsable del Sistema. En todo caso, se permite la presentación de Comunicaciones anónimas.

2.2. Contenido de la Comunicación

Las comunicaciones pueden presentarse de forma nominativa, es decir, con identificación del interesado, o de forma anónima.

El informante deberá facilitar los datos que estime necesarios. En caso de optar por la plataforma del Canal de Interno de Información, el interesado deberá enviar la comunicación cumplimentando el formulario de obtención de datos disponible. La plataforma es la misma para todas las categorías de infracción y está diseñada para guiar al usuario en los datos a introducir.

Orientativamente, la comunicación podrá contener la siguiente información (obviando la identidad del informante en el caso de que la denuncia se haga de forma anónima que, en tal caso, podrá utilizar un seudónimo si lo desea):

- Datos del informante (nombre, apellidos, DNI, teléfono, correo electrónico y domicilio).
- Contenido de la Información (materia sobre la que se informa, descripción de los hechos, relación con los hechos, área afectada, sujetos afectados, fecha de ocurrencia, otra información relevante, si quiere recibir comunicación sobre estos hechos).
- Fecha y firma.

2.3. Formas de presentación de la Comunicación

Este Canal permite la presentación de comunicaciones por escrito a través de:

- A través del Canal de Comunicación, que estará accesible desde la página web de Fidelidade España.
- Por correo electrónico a: canaldelinformante@fidelidade.es
- Por correo postal: Parque Empresarial Trianón, Edificio C. Calle Vía de los Poblados, 9-11, 2ª Planta, 28033 Madrid. A/A: Departamento de Compliance - Carlos Pelayo Galindo).

2.4. Otros canales

Si se realizan comunicaciones por canales distintos al anterior o cuyo/s destinatario/s sean personas no responsables de su tratamiento, pero que por su materialidad debieran incluirse en el alcance del Sistema Interno de Información, se garantizará en todo momento la misma confidencialidad como si se tratara del Canal Interno de Información.

En estos casos, el receptor debe instar al informante a utilizar el Canal Interno de Información y, en caso de no ser posible, estará obligado a remitir inmediatamente la comunicación a este canal y garantizar la confidencialidad de la información recibida, tanto antes como después de su remisión al Responsable del Sistema, así como cumplir con el resto de las garantías y el marco de gestión establecido en el presente Procedimiento.

Fidelidade España adoptará medidas formativas dirigidas a sus miembros para asegurar el

conocimiento de estas obligaciones, así como el procedimiento de actuación que se debe seguir en caso de que se reciba una comunicación cuando no sea responsable de su tratamiento. En estas formaciones se advertirá de la tipificación como infracción muy grave el quebranto de esas obligaciones de confidencialidad.

2.5. Canal externo de información

En cualquier momento, sin perjuicio del acceso a los canales internos, toda persona física que forme parte de algunos de los colectivos con acceso al Sistema Interno de Información puede dirigirse a la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.) o ante las autoridades u órganos autonómicos correspondientes, para informar de la comisión de cualesquiera acciones u omisiones incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 2/2023.

3. Proceso de gestión de comunicaciones a través del Canal Interno de Información

El Sistema Interno de Información de Fidelidade España dispone de una serie de principios generales y garantías cuyo detalle se encuentra en la Política de Protección del Informante sobre infracciones normativas.

En base a ello, se define el funcionamiento del Canal Interno de Información que cuenta con las siguientes fases:

3.1. Envío y recepción de comunicaciones

Toda persona que forme parte de alguno de los colectivos con acceso al Sistema Interno de Información de Fidelidade podrá dirigir la comunicación a alguno de los canales internos mencionados anteriormente, en cumplimiento del principio de la buena fe.

Una vez recibida una comunicación, se acusará recibo de la misma en el plazo máximo de siete (7) días naturales desde su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.

En dicho acuse, se informará al informante de la posibilidad de mantener comunicaciones adicionales y, si fuera necesario, solicitar información adicional.

3.2. Análisis preliminar de las Comunicaciones

Una vez recibida una comunicación, el Responsable del Sistema procederá a asignar un número de registro a la comunicación recibida y a archivarla debidamente en el correspondiente libro-registro.

El Responsable del Sistema analizará preliminarmente el contenido de la comunicación. A la vista de la información, categorizará la comunicación según se trate de una comunicación cuyo conocimiento corresponda al Canal Interno de Información, al Canal de Comunicación de Compliance Penal o al de Comunicación para la Prevención del Acoso.

Si del análisis preliminar el Responsable del Sistema concluyese que los hechos comunicados no son ciertos o no constituyen una infracción Normativa, se pondrá fin al procedimiento de investigación, salvo que éste sea anónimo y no sea posible realizar dicha notificación. Con dicha notificación se dará por cerrado el expediente.

3.3. Admisión a Trámite

Una vez completado el análisis preliminar de la comunicación, el Responsable del Sistema procederá del siguiente modo:

- Cuando la comunicación cumpla con los requisitos anteriormente indicados, acordará su admisión a trámite e iniciará la investigación de los hechos denunciados.
- Cuando la comunicación adolezca de alguna deficiencia insubsanable, la inadmitirá y se cerrará el expediente.
- Cuando la comunicación adolezca de alguna deficiencia subsanable, lo comunicará al informante para que en un plazo de cinco (5) días hábiles, proceda a su subsanación. De no subsanarse tales deficiencias en el citado plazo, se le dará la comunicación por no realizada, se inadmitirá y se cerrará el expediente.

Las causas de inadmisión son las siguientes:

1. Cuando no se refiera a hechos que puedan constituir una infracción normativa en los términos recogidos en la Ley.
2. Cuando no se aporte información suficiente que permita una mínima comprobación de los hechos investigados.
3. Cuando no presenten un mínimo de verosimilitud o resulten manifiestamente infundadas.
4. Cuando no existan indicios razonables que puedan soportar la información comunicada.
5. Cuando no se subsanen las deficiencias en el plazo de (5) días indicado anteriormente.

Tanto si se decide admitir como inadmitir una comunicación, esta decisión se pondrá en conocimiento del Informante en un plazo de cinco (5) días hábiles, salvo que éste sea anónimo y no sea posible realizar dicha notificación.

3.4. Investigación

Tras la admisión a trámite de la comunicación, se pondrá en marcha una investigación interna para la que se designará un instructor. El instructor y las personas que le asistan practicarán todas las diligencias de investigación que estimen oportunas para el esclarecimiento de los hechos. Dichas diligencias podrán consistir en:

- Entrevistas con el afectado o con otras personas, que podrán ser documentadas o registradas en soporte adecuado a este fin.
- Requerimientos de información y documentación al afectado o a terceros.
- Recabar toda la información o documentación que se estime necesaria a todas las áreas, respetando la normativa aplicable en materia de protección de datos, en materia laboral y respetando los derechos fundamentales del afectado y de cualquiera de las partes si se diera el caso.
- Solicitar apoyo de investigadores externos cuando se estime oportuno.
- Cualquier otra diligencia que se estime oportuna para la averiguación de los hechos.

Todas las personas involucradas en el desarrollo de la investigación, distintas al informante, deberán guardar estricta confidencialidad sobre la comunicación y los hechos investigados.

A la vista de las diligencias de investigación practicadas, y en el momento en que se considere más adecuado para garantizar el buen fin de la investigación, el Responsable del Sistema se encargará de informar al afectado acerca de:

- i) La existencia de una investigación, realizando un breve resumen de los presuntos hechos comunicados.
- ii) Sus derechos y obligaciones.

Se garantizará el respeto a la presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas y éstas podrán ser oídas en cualquier momento de la investigación a fin de que puedan hacer alegaciones y aportar las evidencias que considere oportunas.

El plazo máximo de respuesta a las actuaciones de investigación no podrá ser superior a tres (3) meses a contar desde la recepción de la comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, a tres (3) meses desde el vencimiento del plazo de siete (7) días después de efectuarse la comunicación. En casos de especial complejidad que requieran de una ampliación del plazo, éste podrá extenderse hasta un máximo de otros tres (3) meses adicionales, debiendo dejar constancia por escrito de dicha ampliación, así como de las circunstancias que hubieran motivado dicha decisión.

3.5. Comunicación de la información al Ministerio Fiscal

El responsable del Sistema procederá a comunicar la información recibida al Ministerio Fiscal con carácter inmediato cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito. En caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, la información se remitirá a la Fiscalía Europea.

Se entenderá que es procedente efectuar dicha comunicación en el momento en que, a la vista del avance de la investigación (información comunicada, documentación obtenida en el transcurso de la misma, resultados de las entrevistas realizadas, etc.) **se cuente con evidencias suficientes que permitan razonablemente concluir que los hechos objeto de investigación podrían llegar a tipificarse como delito.**

La comunicación de cualquier tipo de información al Ministerio Fiscal se producirá siempre que con ello no se produzca la vulneración de legalidad y no se conculque ningún derecho constitucional de las personas físicas y/o jurídicas que pudieran verse afectadas por los hechos en cuestión.

3.6. Conclusión de la investigación

El instructor designado emitirá un informe que, orientativamente, podrá incluir el siguiente contenido:

1. Las diligencias practicadas;
2. Los hechos considerados acreditados;
3. Las posibles infracciones de la Normativa;
4. Las medidas disciplinarias propuestas, en su caso, para evitar la reiteración de la infracción investigada;
5. Los riesgos identificados para Fidelidade;
6. Análisis del funcionamiento de las normas, procedimientos y políticas internas de Fidelidade en el caso investigado y propuesta de medidas correctoras;
7. En su caso, cuantificación de la pérdida o perjuicio sufrido.

El informe del instructor deberá ir referenciado a las pruebas o evidencias que en su caso existan o a la ausencia de ellas.

Una vez concluida la investigación, se decidirá sobre la implementación de medidas correctoras y/o sobre la aplicación de medidas disciplinarias y sanciones por parte del Responsable del Sistema.

4. Libro-registro de informaciones

Fidelidade contará con un libro-registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando en todo caso su confidencialidad. Este libro-registro será confidencial, gestionado por el Responsable del Sistema y únicamente accesible por terceros a petición de una autoridad judicial.

Orientativamente, en el mismo se podrá dejar constancia de los siguientes datos:

- Número de registro.
- Fecha de la comunicación.
- Medio de comunicación.
- Nombre del informante.
- Tipo de informante (interno o externo).
- Detalle de la información de la investigación, personas comprometidas y descripción del incidente.
- Fecha de cierre del procedimiento.
- Resolución del caso y medidas disciplinarias.
- Análisis de los escenarios recurrentes (reiteraciones de denuncias, personas o áreas involucradas).

Los datos personales relativos a las informaciones recibidas y a las investigaciones internas únicamente se conservarán durante el tiempo necesario y a efectos de cumplir con la normativa en vigor. En ningún caso, podrán conservarse los datos por un tiempo superior a 10 años.

5. Procedimiento disciplinario

El incumplimiento del presente procedimiento conlleva a la imposición de sanciones disciplinarias al margen de las sanciones que pudieran imponerse en vía administrativa por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

6. Protección de datos personales

El sistema interno de información está diseñado, establecido y gestionado de forma segura, de modo que se garantiza la confidencialidad de las personas involucradas en las comunicaciones y de las actuaciones que se desarrollan en la gestión y tramitación de estas, así como de la protección de datos.

A los informantes se les informará de que su identidad será en todo caso reservada y que no se comunicará a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros. En ningún caso se informará a la persona a la que se refieran los hechos informados, de la identidad del informante.

El acceso a los datos personales contenidos en el Sistema Interno de Información quedará limitado a las personas con potestad de gestión según las funciones que tienen asignadas, quedando expresamente prohibido divulgar cualquier tipo de información sobre las comunicaciones a personas no autorizadas. En cualquier caso, el acceso a estos datos quedará restringido dentro el ámbito de sus competencias y funciones, exclusivamente a:

- El Responsable del Sistema.
- El responsable de recursos humanos o el órgano competente debidamente designado, solo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador.
- El responsable de los servicios jurídicos de la Entidad, si procediera la adopción de medidas legales en relación con los hechos relatados en la comunicación.
- Los encargados del tratamiento designados.
- El delegado de protección de datos.

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

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

Los datos personales que sean objeto de tratamiento se conservarán en el Sistema Interno de Información únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados. Si se procede a la inadmisión de la comunicación por no cumplir con los criterios de admisibilidad definidos, se procederá a la supresión de los datos, salvo que la inadmisión se produjera por la falta de veracidad de la

comunicación y ello pudiera 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, se procederá a la supresión de los datos personales, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del Sistema Interno de Información. 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.

Aquellas personas con acceso al Sistema interno de Información serán informados acerca de las obligaciones respecto del tratamiento de los datos personales.

7. Medidas de protección

Los informantes tendrán derecho a protección cuando no concurra ninguna causa de inadmisión previstas en el presente procedimiento y siempre que:

- Tengan motivos razonables para pensar que la información referida es veraz en el momento de la comunicación, aun cuando no aporten pruebas concluyentes y que la citada información entra dentro del alcance del Sistema Interno de Información.
- La comunicación se haya realizado conforme a los requerimientos previstos en la Política de Protección al Informante sobre infracciones normativas y en el presente procedimiento.

Las personas que hayan comunicado información sobre acciones u omisiones de forma anónima pero que posteriormente hayan sido identificadas, también tendrán derecho a protección.

Fidelidade prohíbe expresamente cualquier acto que pudiera ser constitutivo de represalias, incluidas las amenazas o tentativas de represalia contra las personas que presenten una comunicación. Se entiende por represalia, cualesquiera actos u omisiones que estén prohibidas por la Ley o que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional solo por su condición de informantes, o por haber realizado una revelación pública. Entre otras, se consideran represalias, a efectos de la Ley 2/2023 la suspensión del contrato de trabajo, el despido o la extinción de la relación laboral, degradación o denegación de ascenso, intimidación, acoso, discriminación o trato desfavorable o injusto.

No se considerará que las personas que comuniquen información sobre acciones u omisiones objeto del Sistema Interno de Información o que hagan una revelación pública, hayan infringido ninguna restricción de revelación de información, y aquellas no incurrirán en responsabilidad de

ningún tipo en relación con dicha comunicación o revelación pública, siempre que tuvieran motivos razonables para pensar que la comunicación o revelación pública de dicha información era necesaria para revelar la acción u omisión.

Los informantes no incurrirán en responsabilidad respecto de la adquisición o el acceso a la información que es comunicada o revelada públicamente, siempre que dicha adquisición o acceso no constituya un delito.

8. Actualización del procedimiento

Este Procedimiento se someterá a revisión del Responsable del Sistema con la misma periodicidad que la establecida para la Política. No obstante, el Responsable del Sistema la revisará, al menos, anualmente y, en caso de que se oportuno, propondrá modificaciones que elevará para su aprobación por el máximo órgano de gobierno de la Entidad.