

PRINCIPIOS ESENCIALES DEL  
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN SISTEMA  
INTERNO DE INFORMACIÓN CANAL DE  
RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

## **I. CANAL DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS O INCUMPLIMIENTOS.**

### **1. DISPOSICIONES GENERALES**

#### **1.1. Introducción**

Este Protocolo establece las normas de actuación que se han de seguir en relación con la respuesta ante la aparición de aquellos indicios de los que se disponga de información suficientemente relevante para iniciar una investigación en el ámbito de actuación de la Empresa, y por sus directivos o las personas de ellos dependientes.

El 21 de febrero de 2023 se publicó en el Boletín Oficial del Estado 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 la aprobación de esta ley se incorpora al Derecho español la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento 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 cumplimiento de la Ley 2/2023, el Consejo de Administración aprueba el Sistema Interno de Información que tiene como objetivo definir los principios y premisas que lo regulan, el cual se configura como una herramienta para fortalecer la cultura de la información/comunicación como mecanismo esencial para la prevención, detección y corrección de amenazas al interés público y de incumplimientos normativos, consolidar el marco de supervisión del riesgo de Integridad y facilitar el cumplimiento de la normativa interna y legislación vigente. Así mismo, el Consejo de Administración 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 2/2023.

### **2. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE DENUNCIAS**

#### **2.1 Consideraciones generales**

El Sistema de Gestión de Denuncias (SGD) es una base de datos segura que cuenta con una protección al más alto nivel, en la que quedan registradas todas las denuncias recibidas, así como cualquier acción que se tome en relación con las mismas.

#### **2.2 Recepción de denuncias**

Todos persona que forme parte de los colectivos que tengan acceso al canal de denuncias del Grupo tienen la obligación de poner en conocimiento del mismo cualquier dato o indicio de que pueda haberse cometido un delito o irregularidad en el ámbito de las actuaciones de la misma o de los empleados o de los directivos. Por ello utilizarán cualquier canal de comunicación de los establecidos por la Sociedad, incluido el procedimiento de comunicación jerárquica existente, realizándolo, preferentemente, de forma nominal y confidencial, explicando las circunstancias en las que ha tenido acceso a dicha información.

El hecho de que las denuncias deban realizarse, preferentemente, de forma nominal, no significa que las denuncias o comunicaciones que se reciban de forma anónima no

se tomen en consideración. En la línea ética o canal de denuncias que el la Empresa tiene implantada entre sus controles de alto nivel, se establece para la recepción de las denuncias reportadas por empleados de la Empresa, clientes o proveedores, que serán comunicadas por **correo ordinario, buzón habilitado** al efecto en las oficinas, a través del **acceso del sitio web** de la Empresa (<https://www.grupoassista.com/>), a través de **correo electrónico** [denuncias@grupoassista.com](mailto:denuncias@grupoassista.com), o a través de cualquier **otro medio** o procedimiento mediante el cual se ponga en conocimiento del CR la existencia de un hecho irregular o delictivo.

Tal y como establece la legislación vigente, en caso de denuncia anónima, este anonimato será pleno, sin registros informáticos de ningún tipo.

### **2.3 Procedimiento gestión de la denuncia**

El destinatario de las denuncias relativas a irregularidades será el Comité de Respuesta sea cual sea el canal utilizado.

El Comité de Respuesta valorará la admisibilidad de la comunicación recibida, de acuerdo con una primera revisión de su contenido, levantando acta de la decisión motivada que haya tomado. En cualquier caso se archivará la documentación generada. Su admisión a trámite conllevará la apertura de un expediente cuya información se incorporará al SGD.

#### **2.3.1 Desde la recepción de la denuncia**

##### **a) Protocolo recepción y tramites legalmente previstos**

Una vez recibida la denuncia y determinada la importancia de la misma, si fuera nominativa, se enviará al denunciante el correspondiente acuse de recibo dentro del dentro del plazo de 7 días naturales siguientes a su recepción con arreglo a lo dispuesto en el artículo 9. 2. c) de 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.

##### **b) En caso de delito.**

En el caso que los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito, con carácter inmediato, debe remitirse la información al Ministerio Fiscal y en el supuesto de que los hechos afectaran a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea.

##### **c) Otras consideraciones.**

- Si la denuncia es considerada no pertinente, improcedente o no relacionada con los fines del Protocolo habilitado por la Empresa, se enviará al denunciante la comunicación pertinente mediante la que se le comunique la citada resolución.
- Sin embargo, es posible que tras su análisis por el CR, éste considere que, en atención al contenido de la misma, sea necesario ponerlo en conocimiento de la autoridad pública competente (autoridad judicial/pública correspondiente) o, bien que la comunicación verse sobre quejas, reclamaciones o sugerencias

comerciales relativas a un Departamento o Unidad de Negocio concreto que, si bien no se refieran a temas propios del Manual, si pueden resultar de interés para el buen funcionamiento de los servicios de la Empresa. A estos efectos, se enviará al denunciante una comunicación con el fin de informarle del destino de su comunicación.

- Si el denunciante proporciona datos de un tercero que no sea el denunciado (testigos), se deberá proceder a informar a dicho tercero del tratamiento de sus datos y de la procedencia de los mismos, solicitando su consentimiento para el tratamiento. Para ello se enviará al tercero una comunicación dentro de los tres meses siguientes a la recepción de la denuncia.

**d) De los acuse de recibo.**

Se podrán aplicar los siguientes procedimientos para acreditar el envío así como el contenido de la comunicación enviada:

- En caso de que el denunciante haya facilitado su domicilio postal, será este el cauce que prevalecerá sobre cualesquiera otros posibles medios de comunicación a utilizar. La comunicación correspondiente será remitida en sobre cerrado enviado por burofax con acuse de recibo y certificado de texto.
- Cuando no se disponga de domicilio postal del denunciante pero sí de correo electrónico deberá ser este el cauce utilizado para las comunicaciones. Estos archivos electrónicos gozarán del grado más alto posible de protección.
- Si el denunciante no pertenece a la Empresa se le remitirá el correspondiente acuse de recibo.

**3. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN. LA FASE DE INSTRUCCIÓN.**

El proceso de investigación durará como máximo 3 meses desde el día en que el Comité de recibió la denuncia, ampliables de manera motivada. Transcurridos los 3 meses (o la ampliación), los datos podrán seguir siendo tratados para la investigación de los hechos denunciados y en su caso, por las autoridades competentes o en procesos judiciales, pero no se conservarán en el propio sistema de información de denuncias interna

**3.1 Nombramiento del Director de Instrucción**

**3.2 Instrucción del Expediente**

**a. Previo**

La instrucción del expediente será elaborada por el Instructor y, en su caso, con el equipo que éste designe, bajo la supervisión del Director de la Instrucción.

**b. Análisis Preventivo**

El Director de la Instrucción tendrá en cuenta una serie de factores, que por su importancia pudiesen requerir acciones inmediatas.

**c. Estudio de la información aportada**

La información será sometida por el Instructor a un proceso que consistirá en la valoración de la fiabilidad y la exactitud de la información relativa a la denuncia.

El proceso continuará con un análisis de la información, de forma que permita al Instructor integrarla e interpretarla en su conjunto.

**d. Discriminación de la información**

En esta fase se realizará una extracción de los datos aportados en la denuncia con el objetivo de discriminar aquellos datos objetivos de aquellos subjetivos que pudiesen existir.

**e. Análisis de la información**

El Instructor realizará un estudio de la información aportada en la denuncia consistente en la contextualización de los datos aportados en la misma mediante el estudio de la información conocida dentro del Grupo que pueda soportar o ser comparada con los datos aportados en la denuncia. También aquella que pueda enriquecer los mismos o aportar nuevos puntos de vista sobre ellos.

**f. Valoración del denunciante y de la noticia**

**g. Integración**

**h. Tramites de audiencias a afectados, testigos e investigados. Entrevistas**

En el periodo de instrucción del expediente se dará trámite de audiencia a todos los afectados y testigos, practicándose cuantas diligencias se estimen convenientes.

La intervención de los testigos y afectados tendrá carácter **estrictamente confidencial**.

**Emisión del Informe**

El Director de la Instrucción, con la información obtenida y que figura en el expediente, confeccionará un Informe. (ir al punto 5)

**4. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN. LA FASE DE INSTRUCCIÓN COMPLEJA.**

**4.1. Consideraciones generales**

En el caso de que tras una primera fase de la instrucción se determinara que es preciso ampliar la investigación, se aperturará la fase de instrucción compleja, con fase de investigación ampliada.

## 5. RESOLUCIÓN

En caso de que la veracidad de alguna de las hipótesis resulte probada, y se hayan cumplido los objetivos planteados en el Proyecto de Investigación, incluyendo en su caso el estudio de las evidencias digitales, el Director de la Instrucción analizará los resultados de la misma y elaborará un **Informe** de la Investigación que será remitido al CR para su almacenamiento, a través de la UACR en el SGD. El CR estudiará el Informe de la Investigación y elaborará unas **conclusiones** al respecto, con expresión de los hechos objetivos. **El informe y las conclusiones se considerarán la Resolución firme y ejecutiva.**

Protección de datos de carácter personal.

1. Los tratamientos de datos personales que deriven de la aplicación de la ley 2/2023 se registrarán por lo dispuesto en el RGPD, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDPGDD).
2. El Sistema interno de información debe impedir el acceso no autorizado y preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas y a cualquier tercero que se mencione en la información suministrada especialmente la identidad del informante en caso de que se hubiera identificado. 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, y estos casos estarán sujetos a salvaguardas establecidas en la normativa aplicable.
3. Si la información recibida contuviera categorías especiales de datos personales, sujetos a protección especial, se procederá a su inmediata supresión, salvo que el tratamiento sea necesario por razones de un interés público esencial conforme a lo previsto en el artículo 9.2.g) del RGPD, según dispone el artículo 30.5 de la Ley 2/ 2023.
4. En todo caso, no se recopilarán datos personales cuya pertinencia no resulte manifiesta para tratar una información específica o, si se recopilan por accidente, se eliminarán sin dilación indebida.
5. 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 LOPDPGDD.