PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS Y DEFENSA DEL INFORMANTE

BERNARDO ECENARRO S.A.

VERSIÓN APROBADA POR EL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN A 7 DE ABRIL DE 2026

POLÍGONO INDUSTRIAL UGARTE, 147, 20720 AZKOITIA

ÍNDICE:

INTRODUCCIÓN

En línea con su compromiso con la legalidad, la ética empresarial y la transparencia, Bernardo Ecenarro S.A., con C.I.F. número A-20.044.145 y domicilio en Polígono Industrial Ugarte, 147, 20720 Azkoitia, Gipuzkoa (la "Empresa") ha desarrollado el presente Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información (el "Procedimiento de gestión"), como instrumento clave para prevenir, detectar y gestionar posibles conductas irregulares o contrarias a la normativa vigente.

Este procedimiento se establece conforme a lo dispuesto en 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 (la "Directiva"), y su transposición al ordenamiento jurídico español a través 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 (la "Ley 2/2023").

El sistema tiene como finalidad ofrecer un **canal seguro, confidencial y accesible** para que empleados, directivos, colaboradores, proveedores y terceros vinculados puedan comunicar, de buena fe, hechos o conductas que puedan constituir infracciones legales, vulneraciones del ordenamiento jurídico o normativa interna.

El presente procedimiento regula las principales características del Sistema Interno de Información (el "SII") tales como, los plazos, las garantías y las fases de tramitación de las informaciones recibidas, así como las medidas de seguimiento, resoluciones adoptadas y el ámbito de aplicación, entre otros. A través de este sistema, la Empresa refuerza su cultura de cumplimiento y promueve un entorno donde la comunicación responsable y la integridad son pilares fundamentales de su actividad.

AMBITO DE APLICACIÓN

Personas protegidas – ÁMBITO SUBJETIVO

Este SII se dirige a proteger a las personas físicas que comuniquen información sobre infracciones, en un contexto laboral o profesional, tanto del sector público como privado, incluyendo:

- Empleados/as y funcionarios/as.
- Trabajadores/as por cuenta ajena.
- Autónomos/as.
- Accionistas, partícipes y miembros del órgano de administración, dirección o supervisión, incluidos los no ejecutivos.
- Personas que trabajen para o bajo la supervisión de contratistas, subcontratistas o proveedores.
- Voluntarios, becarios y personas en periodos de formación, con o sin remuneración.
- Personas cuya relación laboral aún no haya comenzado, si obtuvieron la información durante un proceso de selección o negociación precontractual.
- Extrabajadores/as cuya relación laboral o profesional haya finalizado.
- Representantes legales de los trabajadores que presten asesoramiento al informante.
- Personas físicas que asistan al informante o estén relacionadas con él y puedan verse afectadas (familiares, compañeros, etc.).
- Personas jurídicas vinculadas al informante mediante relaciones de participación significativa o colaboración profesional.

Tipología de hechos denunciables – ÁMBITO OBJETIVO

El SII, por un lado, estará destinado a recibir y gestionar comunicaciones relacionadas con infracciones que se enmarquen dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión Europea enumerados en el anexo correspondiente. Estas infracciones deben estar relacionadas con los siguientes ámbitos:

- Contratación pública.
- Servicios, productos y mercados financieros, incluyendo la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Seguridad de los productos y conformidad.
- Seguridad del transporte.
- Protección del medio ambiente.
- Protección frente a las radiaciones y seguridad nuclear.
- Seguridad de los alimentos y piensos, sanidad animal y bienestar de los animales.
- Salud pública.
- Protección de los consumidores.
- Protección de la privacidad y de los datos personales, así como la seguridad de las redes y sistemas de información.

En caso de que la información o denuncia se haga de manera pública —constituyendo lo que se denomina como revelación pública— sobre cualquiera de las infracciones señaladas en la Directiva, será aplicable la normativa específica sobre comunicación de infracciones en dichas materias.

Por otro lado, el canal también está diseñado para recibir denuncias relacionadas con:

- Infracciones que afecten los intereses financieros de la Unión Europea, conforme al artículo 325 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE).
- Incidencias que impacten en el mercado interior, según el artículo 26, apartado 2 del TFUE, incluyendo infracciones relativas a normas de competencia, ayudas estatales, o actos que infrinjan normas fiscales, especialmente en relación con el impuesto sobre sociedades y prácticas que distorsionen su objeto o finalidad.
- Acciones u omisiones que puedan constituir infracción penal o administrativa grave o muy grave, incluyendo aquellas que supongan perjuicio económico para la Hacienda Pública y la Seguridad Social.
- Incumplimientos internos cometidos dentro de la organización, específicamente aquellos relacionados con la Ley 10/2010, de 28 de abril, sobre prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, su normativa de desarrollo y las políticas y procedimientos implantados por la organización como sujeto obligado.
- Cualquiera otra que la Empresa tenga obligación de prever por la normativa legal, dando cumplimiento a la obligación de unificar todos los canales de denuncia. A modo de ejemplo

encontramos el canal de prevención contra el acoso sexual y por razón de género que se encuentra también integrado en el presente SII.

Alcance organizativo

Este procedimiento será aplicable a todas las áreas, actividades y niveles jerárquicos de la Empresa, así como a su cadena de valor (proveedores, subcontratas, etc.), cuando la conducta comunicada tenga relación con su actividad.

Limitaciones

Quedan excluidas del ámbito de protección aquellas informaciones que:

- Afecten a información clasificada o materias sujetas a secreto profesional (por ejemplo, profesionales de la medicina o la abogacía).
- Estén protegidas por el deber de confidencialidad de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Estén vinculadas a contrataciones públicas secretas o reservadas o que exijan medidas especiales de seguridad.
- Se refieran a materias con normativa específica de comunicación, recogidas en la parte II del anexo de la Directiva (UE) 2019/1937.
- Las demás contenidas a lo largo del presente Procedimiento de gestión.

Buenas prácticas

La protección amparará únicamente a las comunicaciones realizadas de buena fe, con indicios razonables de veracidad, y sin ánimo de dañar de forma injustificada a la empresa o a terceros. Las denuncias falsas o maliciosas podrán ser objeto de responsabilidad de cualquier índole.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La garantía de confidencialidad de la identidad del informante constituye un principio rector fundamental del presente Procedimiento de gestión y del SII de la Empresa

De conformidad con lo establecido en la Ley 2/2023, y en la Ley 3/2018, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (la "LOPD") así como el Reglamento UE 679/2016 del Parlamento y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (el "RGPD") se aplicarán las siguientes reglas de tratamiento y protección:

Confidencialidad y tratamiento de la identidad

La identidad del informante, así como cualquier dato personal que permita su identificación directa o indirecta, será tratada con el máximo grado de confidencialidad, y únicamente podrá ser comunicada en los siguientes supuestos:

- A las personas autorizadas que participen directa o indirectamente en la recepción, análisis, tramitación o seguimiento de la comunicación.
- A profesionales o asesores externos que colaboren con la Empresa en el proceso de gestión de la denuncia, quienes estarán sujetos al mismo deber de confidencialidad.

- A la autoridad judicial, el Ministerio Fiscal o la autoridad administrativa competente, cuando resulte necesario en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora. En estos casos, se informará previamente al informante, salvo que dicha notificación pueda poner en peligro la investigación o procedimiento en curso.

No se comunicará la identidad del informante a las personas concernidas por la denuncia, ni se revelarán datos personales que puedan conducir a su identificación, salvo los casos legalmente previstos.

Comunicaciones anónimas

El informante podrá, si así lo desea, realizar la comunicación de forma anónima, en cuyo caso se adoptarán las medidas necesarias para preservar su identidad en todas las fases del procedimiento. Se encuentra habilitada al efecto la modalidad de comunicación anónima dentro del software habilitado. Este programa incluye también la posibilidad de mantener el anonimato durante todo el proceso.

Garantía de no represalia

El informante no podrá ser objeto de sanción, represalia, amenaza o intento de represalia por el hecho de haber presentado una comunicación, ni por negarse a actuar en contra de la normativa aplicable.

Esta protección se extiende a:

- Las personas físicas que, en el marco de la organización, asistan al informante durante el proceso.
- Los representantes legales de los trabajadores, cuando actúen en funciones de asesoramiento o apoyo.
- Las personas relacionadas con el informante que pudieran sufrir represalias (compañeros de trabajo, familiares, etc.).
- Las personas jurídicas vinculadas al informante, especialmente cuando mantengan una relación laboral o profesional significativa con él o estén participadas por este de forma relevante.

Exclusión de la protección

Las garantías anteriormente expuestas no serán aplicables en los siguientes casos:

- Cuando el informante actúe a sabiendas de la falsedad de la información o con temerario desprecio hacia la verdad. En estos casos, podrá ser objeto de sanción disciplinaria o de las acciones legales correspondientes.
- Cuando la comunicación:
    - Carezca manifiestamente de verosimilitud o fundamento.
    - Consista únicamente en opiniones personales sin indicios de veracidad.
    - No refiera hechos constitutivos de infracción penal, administrativa o vulneración de normas legales o del ordenamiento jurídico o normativa interna.
    - Se base en información obtenida mediante la comisión de un delito.

- Cuando la denuncia verse sobre conflictos interpersonales que no impliquen infracción legal ni del ordenamiento jurídico o normativa interna, y se correspondan con situaciones propias de un entorno laboral normal.
- Cuando la información contenida sea pública o constituya un simple rumor, sin base verificable.

Información sobre filtraciones no autorizadas

En caso de que la identidad del informante se revele fuera de los supuestos legalmente permitidos, se informará de ello al afectado/a tan pronto como sea posible, salvo que dicha comunicación pudiera comprometer una investigación o procedimiento judicial en curso.

DERECHOS INHERENTES A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento del RGPD, la LOPD, y la Ley 2/2023, la Empresa informa que será considerada responsable del tratamiento de los datos personales que se recojan y gestionen en el marco del uso del SII y la tramitación de investigaciones internas derivadas del mismo.

Adicionalmente, la entidad proveedora del canal que colabore en la recepción y asesoramiento durante el proceso de gestión de denuncias será considerada encargada del tratamiento, en los términos que legalmente correspondan, en lo relativo a su participación directa en las fases iniciales del procedimiento.

Finalidad y base jurídica del tratamiento

Los datos personales tratados en el marco del SII tienen como finalidad principal la gestión de las comunicaciones recibidas, su valoración para la admisión o no a trámite, así como el desarrollo de las posibles investigaciones internas asociadas. El tratamiento se fundamenta en el cumplimiento de obligaciones legales de la empresa (art. 6.1.c RGPD) derivadas de la normativa mencionada.

Los datos solo serán accesibles a los responsables autorizados del canal y, en su caso, al personal involucrado en la investigación, manteniéndose en todo momento la confidencialidad de la identidad del informante, salvo en los supuestos legalmente previstos.

Plazos de conservación

- Los datos personales gestionados en la fase de recepción y valoración previa de la comunicación se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para decidir sobre su admisión, y serán eliminados del SII una vez adoptada dicha decisión, salvo en los casos de admisión a trámite, o, en su defecto, a los tres (3) meses desde su recepción si no se ha tomado resolución alguna.
- Excepcionalmente, podrán conservarse de forma limitada ciertos datos esenciales para evidenciar el correcto funcionamiento del sistema, sin que permitan la identificación directa del informante.
- En caso de admisión a trámite, los datos podrán ser tratados fuera del canal por las personas encargadas de la investigación interna, con la finalidad de llevar a cabo las actuaciones correspondientes. Dicho tratamiento se mantendrá por el tiempo estrictamente necesario para la instrucción, resolución del caso y adopción de medidas derivadas, y por un plazo adicional limitado a la prescripción de posibles responsabilidades legales o contractuales, sin superar en ningún caso los diez (10) años.

- Si se acreditara que la información facilitada es total o parcialmente falsa, y no existe indicio de ilícito penal, los datos serán inmediatamente suprimidos en cuanto se tenga constancia de dicha circunstancia, salvo los casos en los que pueda dirimirse responsabilidad por dicha declaración.

Comunicaciones a terceros y salvaguardas

Los datos personales únicamente serán comunicados a terceros cuando sea necesario para el desarrollo de la investigación o en cumplimiento de una obligación legal. En particular, la identidad del informante podrá ser revelada a la autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el contexto de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora, siempre bajo las garantías establecidas en la normativa aplicable. El informante será informado previamente sobre dicha comunicación, salvo que ello pueda comprometer la efectividad de la investigación.

Ejercicio de derechos

Las personas implicadas en el procedimiento podrán ejercer en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, mediante solicitud dirigida al Responsable del sistema o a TALAIA CUSTOS S.L. mediante los formularios puestos a disposición por la Agencia Española de Protección de Datos. No obstante, en los casos en que se ejerza el derecho de acceso por parte de la persona denunciada o un tercero, no se facilitarán los datos identificativos del informante, garantizando así su protección legal.

EL LIBRO REGISTRO

Todas las comunicaciones recibidas a través del SII, serán registradas de forma individualizada en el Libro de registro de informaciones.

Este libro constituye un instrumento interno de control, seguimiento y trazabilidad, y está diseñado para asegurar una gestión ordenada, segura y confidencial de las denuncias tramitadas.

El registro incluirá, para cada comunicación, al menos los siguientes elementos:

- Identificador único de la información
- Categoría o tipología de la conducta comunicada
- Persona instructora o responsable de su tramitación
- Resultado o resolución final del expediente
- Fechas de apertura, cierre del procedimiento, recepción y admisión.

El acceso al Libro de registro está estrictamente limitado al personal autorizado que interviene en la gestión del SII, y se encuentra protegido por medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, en cumplimiento con la normativa de protección de datos personales y lo dispuesto en la Ley 2/2023.

Este registro no es público y no podrá ser consultado ni divulgado fuera de los supuestos legalmente previstos, salvo requerimiento de la autoridad judicial competente en el marco de un procedimiento judicial y bajo la tutela de aquella.

La Empresa adoptará las medidas necesarias para asegurar la custodia y conservación de las informaciones registradas durante el plazo legalmente establecido, con plena garantía de los derechos del informante y de las personas afectadas por las comunicaciones.

GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL CANAL DE DENUNCIA

La Empresa podrá contar con el apoyo de un gestor externo especializado para colaborar en el funcionamiento operativo del SII. Este profesional, en el marco de sus funciones, actuará conforme a las instrucciones del Responsable del Sistema y del presente procedimiento de gestión de comunicaciones.

Entre sus principales funciones se encuentran:

- Recoger las comunicaciones que se reciban directamente a través del canal interno habilitado, garantizando el envío del correspondiente acuse de recibo al informante cuando así proceda.
- Realizar un análisis preliminar de las comunicaciones recibidas y proponer al Responsable del Sistema su admisión o, en su caso, la necesidad de solicitar información complementaria. Igualmente, propondrá la remisión inmediata de la comunicación a las autoridades competentes si detecta indicios suficientes de comisión de un delito.
- Asesorar al Responsable del Sistema, cuando así se lo solicite, en cuestiones técnicas, jurídicas u organizativas relacionadas con la gestión del SII, el análisis de las comunicaciones o el desarrollo del procedimiento.

El gestor externo tendrá la consideración de encargado del tratamiento en lo relativo a los datos personales a los que acceda o gestione en el desarrollo de estas funciones, para lo cual se suscribirá el correspondiente contrato de encargo de tratamiento de datos, debiendo garantizar en todo momento el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS INVOLUCRADOS

Derechos del informante

Toda persona que formule una comunicación en el marco del canal interno tendrá derecho a:

- Elegir si desea identificarse o permanecer en el anonimato.
- Recibir confirmación de la recepción de su comunicación, cuando proceda.
- Conocer, cuando sea posible, el estado de tramitación de su comunicación y, en su caso, el resultado final del procedimiento.
- Ejercer los derechos reconocidos en la normativa de protección de datos personales.
- Ver garantizada la reserva de su identidad. Esta solo podrá ser revelada en casos estrictamente necesarios, como por ejemplo:
    1. A los miembros del personal o colaboradores que participen directamente en el análisis o tramitación de la comunicación, siempre que ello sea imprescindible para el desarrollo del procedimiento.
    2. A profesionales externos que intervengan en la gestión del canal, sujetos igualmente a estrictas obligaciones de confidencialidad.
    3. A las autoridades judiciales, fiscales o administrativas competentes, en el contexto de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora.

Cuando sea necesario revelar la identidad del informante, este será informado previamente, salvo que ello comprometa la investigación o el procedimiento en curso.

Derechos del afectado o investigado

Las personas afectadas por la comunicación tienen, durante todo el procedimiento, derecho a:

- La presunción de inocencia.
- Ser escuchadas por el instructor tantas veces como lo soliciten.
- Ser informadas con la debida antelación de los hechos que se les atribuyen, garantizando que dicha notificación no interfiera en la eficacia de la investigación.
- Conocer el expediente, salvo que dicho acceso ponga en riesgo la integridad de la investigación, en cuyo caso podrá ser pospuesto mediante resolución motivada.
- La protección de su identidad y confidencialidad, en términos equivalentes a los previstos para el informante.
- Ejercer los derechos establecidos por la legislación de protección de datos, incluidos los de acceso, rectificación, supresión u oposición.
- Ser informados de las decisiones adoptadas por la empresa tras la investigación. En caso de archivo de la comunicación, no se derivará consecuencia alguna para la persona afectada ni se reflejará dicha actuación en su expediente personal.

Las personas afectadas tienen asimismo el deber de mantener en estricta reserva la información a la que accedan como parte del procedimiento, estando expresamente prohibido cualquier intento de identificación del informante o de terceros implicados.

Obligaciones y derechos de quienes colaboran en la investigación

Cualquier persona sujeta a la empresa deberá colaborar con las actuaciones de investigación cuando sea requerida. En concreto, podrán ser llamados a:

- Comparecer ante el instructor para responder a entrevistas o requerimientos relacionados con los hechos investigados.
- Facilitar la documentación o información que resulte necesaria para el esclarecimiento de los hechos.
- Mantener estricta confidencialidad sobre la existencia de la investigación y su contenido.

La colaboración con el procedimiento nunca dará lugar a represalias, sanciones ni consecuencias adversas. Sin embargo, el incumplimiento injustificado de los deberes de colaboración podrá ser valorado conforme a la normativa interna y externa que resulte de aplicación, teniendo en cuenta el vínculo de la persona con la empresa.

PLAZOS DEL PROCEDIMIENTO

Acuse de recibo

El encargado de la gestión del sistema deberá remitir un acuse de recibo de la comunicación al informante en un plazo máximo de siete (7) días naturales desde su recepción, salvo que:

- El informante haya solicitado expresamente no recibir comunicaciones.
- Dicha remisión pueda comprometer la confidencialidad de su identidad.

Instrucción e investigación

La tramitación e instrucción del expediente, incluyendo las diligencias internas que correspondan, deberá resolverse en un plazo máximo de tres (3) meses desde la fecha del acuse de recibo o, en su defecto, desde la finalización del plazo para emitir dicho acuse.

Este plazo comprenderá también la obligación de dar respuesta al informante en los términos previstos en el artículo 5 de la Directiva, entendiendo por "respuesta" la información facilitada sobre las medidas previstas o adoptadas para dar seguimiento a la denuncia, así como los motivos que justifican dicho seguimiento.

Prórroga en casos complejos

En aquellos supuestos de especial complejidad que requieran una investigación más prolongada, el plazo anterior podrá prorrogarse, excepcionalmente, por otros tres (3) meses adicionales, de conformidad con lo previsto en la Ley 2/2023, siempre que exista justificación suficiente y se deje constancia documental de ello.

RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

La gestión del SII será encomendada a un tercero externo, quien asumirá la responsabilidad de ser el receptor de las comunicaciones del sistema de información. La entidad seleccionada para esta función, TALAIA CUSTOS S.L. con CIF núm. B-22.853.444 y domicilio en Araba Kalea 45, pabellón F, 20800 Zarautz, Gipuzkoa, es una empresa especializada en la recepción, tramitación y análisis de comunicaciones en el marco de la Ley 2/2023, disponiendo de los medios técnicos, humanos y organizativos necesarios, así como de la cualificación jurídica y operativa exigida para una correcta gestión del sistema.

La externalización de esta función representa una garantía reforzada de objetividad e independencia, cualidades esenciales en este tipo de procedimientos. Al actuar al margen de la estructura organizativa de la entidad, el proveedor desarrolla sus funciones con plena autonomía, lo que incrementa la confianza en el canal, fomenta su utilización responsable y fortalece la fiabilidad de los procesos de investigación interna.

Asimismo, esta fórmula resulta especialmente adecuada en términos de eficiencia operativa y legal, al permitir externalizar tareas relacionadas con el cumplimiento normativo y la gestión de recursos humanos que requieren un nivel de especialización del que la organización no dispone internamente. Con ello, se asegura una respuesta profesional, ágil y conforme con las exigencias jurídicas vigentes.

En lo que respecta a la protección de datos personales, la relación entre la empresa y el proveedor se formalizará mediante el correspondiente contrato de encargo del tratamiento, conforme a lo previsto en la legislación vigente en materia de protección de datos. A través de dicho contrato, el proveedor, en su condición de encargado del tratamiento, se comprometerá a tratar los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del responsable, a garantizar la confidencialidad de la información, y a aplicar todas las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

Todo ello, sin perjuicio de que a nivel interno **se ha designado Responsable del Sistema**, como órgano colegiado, a **Dña. Amaia Mujika Landa** que ocupa el puesto de Directora de Marketing y

a **D. Lorenzo Cerrada Vázquez**, quien ocupa el puesto de Director técnico, **siendo Dña. Amaia Mujika Landa la persona en quien se delegan las facultades de gestión del SII y de tramitación de expedientes conforme al art. 8.2 de la Ley 2/2023**. Esta persona designada por la Empresa, podrá contar con el asesoramiento necesario de la entidad TALAIA CUSTOS S.L. en lo que a la comunicación respecta. En cualquier caso, la Empresa asegura que se tomarán las medidas necesarias para que la seguridad y la confidencialidad sean inquebrantables, mediante la suscripción de contratos de confidencialidad y demás medidas que aseguren esos fines.

ASESORAMIENTO DE TALAIA CUSTOS S.L.

La entidad proveedora del Sistema Interno de Información, podrá otorgar también un asesoramiento íntegro al Responsable del sistema de información para la tramitación de expedientes con plena autonomía e independencia respecto de los demás órganos de la Empresa. En cualquier caso, esta colaboración y asesoramiento externo no deben suponer un gravamen a los derechos de Protección de Datos de las personas implicadas y deberá responder única y exclusivamente a una necesidad de asesoramiento por la entidad de la denuncia.

Al efecto, TALAIA CUSTOS S.L. otorgará las garantías oportunas mediante la suscripción de acuerdos de confidencialidad necesarios para la colaboración. Este colaborador externo tendrá la consideración de corresponsable en el tratamiento de datos y estará sujeto a las obligaciones correspondientes.

ÓRGANO ENCARGADO DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de llevar a cabo las investigaciones internas derivadas de las comunicaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información recaerá sobre el órgano competente en función de la naturaleza de los hechos comunicados.

En los casos en que la comunicación se refiera a posibles conductas de acoso en el ámbito laboral —ya sea acoso sexual, por razón de sexo, psicológico u orientado contra personas LGTBI—, la instrucción de la investigación será asumida por el órgano establecido en los protocolos específicos de la empresa en materia de prevención del acoso, al cual se derivará la comunicación para su tratamiento conforme a las directrices allí recogidas.

Para el resto de supuestos no encuadrados en las categorías anteriores, el responsable del Sistema actuará como instructor, dirigiendo la investigación en función de la complejidad de los hechos comunicados. En caso de que dicha persona esté directamente implicada en la comunicación o exista un posible conflicto de interés, se asignará, por parte de alguna persona con poder suficiente de la entidad, la función investigadora a otro miembro de la Empresa o a una persona designada específicamente para este fin.

Por razones estrictas de oportunidad y confidencialidad, siempre y cuando las circunstancias lo aconsejen para no comprometer la investigación, el Responsable del Sistema interno de información podrá acordar que sea el proveedor externo, TALAIA CUSTOS S.L. quien lleve a cabo la instrucción con plena autonomía, independencia y garantizando los derechos de todas las partes intervinientes.

El instructor designado será el encargado de llevar a cabo todas las diligencias necesarias para la verificación de los hechos y, con ello, elaborará un informe de investigación, que será puesto a disposición del Responsable del sistema.

Durante el proceso de investigación, se podrá contar con el apoyo de profesionales internos de la organización o expertos externos —como consultores especializados, profesionales forenses u otros asesores cualificados— siempre que su intervención se considere necesaria para garantizar una instrucción rigurosa y objetiva.

En aquellos casos en que los hechos estén siendo paralelamente objeto de investigación por parte de alguna autoridad judicial, fiscal o administrativa competente, el órgano investigador tomará en consideración esta circunstancia, evaluando la conveniencia de continuar, suspender o adaptar las diligencias internas conforme al principio de coordinación y respeto a los procedimientos en curso.

Cualquier posible situación de conflicto de interés que afecte a las personas implicadas en el proceso de investigación deberá ser comunicada de inmediato al Responsable del Sistema o en caso de encontrarse este implicado, al órgano de administración, que determinarán las medidas a adoptar para preservar la imparcialidad del procedimiento.

Asimismo, el instructor, cuando sea diferente del Responsable del Sistema, mantendrá informado al mismo sobre el avance y las actuaciones realizadas durante todo el desarrollo del proceso.

FASES DEL PROCEDIMIENTO

PRESENTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Las personas incluidas en el ámbito de aplicación del presente procedimiento podrán presentar comunicaciones relativas a posibles irregularidades, infracciones o incumplimientos normativos a través de las vías previstas en el SII. El canal está diseñado para garantizar la confidencialidad de las comunicaciones y la protección de la identidad del informante, pudiendo presentarse tanto de forma identificada como anónima.

Vías de presentación

El informante podrá elegir libremente entre las siguientes formas para realizar la comunicación:

1. **Por escrito**:
    - A través del correo electrónico habilitado: **comunicaciones@talaiacustos.es**, gestionado por **TALAIA CUSTOS, S.L.**, entidad encargada de la recepción y tratamiento inicial de la información.
    - Mediante correo postal a la dirección: **Araba Kalea 45 pabellón F,** 20800, Zarautz, Gipuzkoa, España, indicando como destinatario el **Sistema Interno de Información BESA**.
    - A través del formulario a disposición de todas las personas relacionadas con la Empresa y debidamente mostrada en la web corporativa cuya dirección es **https://canaldedenuncias.vercel.app/BESA**.
2. **Verbalmente**:
    - A través de mensaje de voz al número de teléfono **600 85 57 84**, atendido por el encargado de la gestión de comunicaciones.
    - Mediante **entrevista presencial, telefónica o telemática**, previa solicitud expresa del informante. Esta podrá llevarse a cabo con la participación del

personal de TALAIA CUSTOS cuando se estime oportuno proporcionar orientación especializada en función de las circunstancias del caso.

En el caso de comunicaciones verbales, estas se documentarán de forma segura, ya sea mediante grabación de la conversación —con consentimiento del informante— o mediante una transcripción completa y exacta elaborada por la persona responsable. Se ofrecerá al informante la posibilidad de revisar, corregir y firmar dicha transcripción antes de su archivo.

Contenido y procedimiento

La comunicación deberá contener una descripción clara y detallada de los hechos, pudiendo incluir cualquier documentación que respalde la información aportada.

En las comunicaciones identificadas, se emitirá acuse de recibo en un plazo máximo de siete (7) días naturales, salvo que el informante haya renunciado expresamente a recibir comunicaciones o ello ponga en riesgo la confidencialidad.

Las comunicaciones recibidas por canales distintos a los aquí previstos deberán ser trasladadas de inmediato al responsable del sistema o, en su caso, a TALAIA CUSTOS S.L., por los medios puestos a disposición, garantizando la plena confidencialidad y sin revelar la identidad del informante.

Toda persona que intervenga en la recepción o tramitación de la comunicación está obligada a **preservar la confidencialidad**, siendo considerado **infracción muy grave** cualquier incumplimiento de este deber.

Igualmente, se advierte que está prohibido utilizar el canal para formular denuncias a sabiendas de su falsedad. De comprobarse que una comunicación es manifiestamente falsa o realizada de mala fe, se procederá a su archivo inmediato, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran derivarse.

Las distintas vías habilitadas para la presentación de comunicaciones, incluida la plataforma, deberán garantizar la posibilidad de mantener una comunicación continua con el informante. A tal efecto, este podrá facilitar, si lo desea, un domicilio, una dirección de correo electrónico u otro medio seguro donde pueda recibir las notificaciones y comunicaciones derivadas del procedimiento.

ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA COMUNICACIÓN

Una vez recibida la comunicación a través de cualquiera de las vías habilitadas, el responsable del Sistema Interno de Información valorará su admisión a trámite. En el caso de que la comunicación esté relacionada con posibles situaciones de acoso, esta será derivada de forma inmediata y sin análisis previo al órgano competente en la materia, en atención a lo previsto en los protocolos específicos de prevención del acoso laboral, acoso por razón de sexo y protección de personas LGTBI o el Plan de Igualdad de la Empresa. La gestión posterior de dichas comunicaciones se realizará conforme a dichos protocolos.

Para el resto de comunicaciones, el Responsable del sistema decidirá sobre su admisión a trámite, pudiendo recabar información adicional del informante si este ha facilitado un medio de contacto seguro (como correo electrónico o dirección postal). Asimismo, podrá realizar actuaciones preliminares estrictamente necesarias para identificar la naturaleza de la infracción o verificar la inexistencia de causas de inadmisión, siempre con respeto a los principios de confidencialidad y

protección de datos, y solicitando, si procede, la colaboración de personas internas o externas debidamente autorizadas.

Una comunicación podrá ser inadmitida, mediante resolución motivada, en los siguientes supuestos:

- Cuando los hechos descritos se basen exclusivamente en juicios de valor personales, sin aportar elementos objetivos que permitan valorar su veracidad.
- Cuando los hechos no estén relacionados con posibles infracciones penales o administrativas, ni con vulneraciones de la normativa aplicable, normativa interna o el ordenamiento jurídico.
- Cuando la información haya sido obtenida, aparentemente, mediante la comisión de un delito.
- Cuando la comunicación se refiera a hechos ya denunciados anteriormente, salvo que incorpore información adicional relevante.

En caso de que la información facilitada en la comunicación resulte insuficiente, ambigua o carezca del nivel de detalle necesario para valorar adecuadamente su admisión, el encargado de la gestión del canal podrá solicitar al informante la ampliación o clarificación de los hechos expuestos. Esta solicitud se efectuará a través del canal habilitado, siempre que el informante haya proporcionado un medio de contacto seguro que permita mantener la confidencialidad.

Si, tras un análisis preliminar, subsisten dudas razonables sobre la admisibilidad de la comunicación, y el informante ha revelado su identidad, el Responsable del sistema o el proveedor externo receptor de la comunicación podrá conceder un plazo de hasta 10 días naturales para que aporte la información o documentación adicional que se considere relevante.

Una vez recibida la información complementaria, el gestor designado efectuará el correspondiente análisis preliminar y trasladará al responsable del Sistema una propuesta fundamentada sobre la procedencia o no de la admisión a trámite de la comunicación.

La resolución sobre la inadmisión será notificada al informante, en la medida en que sea posible y respetando su anonimato, dentro del plazo máximo de tres meses desde la emisión del acuse de recibo.

En los casos en que no concurra ninguna causa de inadmisión, la comunicación será trasladada al órgano competente para la instrucción e investigación de los hechos, conforme a la naturaleza y gravedad de los mismos. El órgano de administración, cuando ello no comprometa la investigación, será informado del inicio de la investigación, del alcance de la misma y de su resolución, sin perjuicio de las medidas que pudieran adoptarse en caso de conflicto de interés.

Tendrán especial consideración aquellas comunicaciones que puedan implicar un impacto reputacional o económico relevante para la organización, y en todo caso, todas las personas que intervengan directa o indirectamente en el tratamiento de la comunicación deberán respetar estrictamente el deber de confidencialidad, absteniéndose de influir o interferir en la labor del Responsable del sistema encargado de su tramitación.

FASE DE INVESTIGACIÓN

Una vez admitida la comunicación, en función del caso, el designado como instructor llevará a cabo todas las actuaciones necesarias para esclarecer los hechos comunicados, ajustando su

intervención a los principios de proporcionalidad, confidencialidad, respeto a los derechos fundamentales y garantía del derecho a la defensa de las personas afectadas.

El instructor deberá documentar de forma exhaustiva el desarrollo de la investigación, incluyendo todas las diligencias practicadas, las pruebas obtenidas y la información recabada a lo largo del procedimiento. Durante este proceso se velará especialmente por la preservación del secreto de las actuaciones, la confidencialidad de la identidad del informante, de las personas implicadas y de cualquier tercero afectado, así como por el respeto a los derechos reconocidos en el artículo 24 de la Constitución Española. En consecuencia, las personas investigadas no estarán obligadas a declarar ni a atender los requerimientos del instructor si así lo deciden.

Las diligencias que el instructor podrá llevar a cabo, según la naturaleza de los hechos y la necesidad de esclarecimiento, incluirán entre otras:

- La realización de entrevistas con la persona investigada y/o con terceros, que podrán registrarse o documentarse mediante el soporte más adecuado.
- La solicitud de documentación o información relevante a cualquier miembro de la organización o a terceros que puedan colaborar en el proceso.
- El análisis de documentación interna y la consulta de sistemas informáticos o dispositivos corporativos utilizados por el personal (como ordenadores, correos electrónicos, teléfonos móviles, etc.), siempre conforme a los protocolos establecidos por la Empresa en materia de acceso y supervisión de medios digitales.
- El requerimiento de informes técnicos o de expertos en materias específicas que resulten clave para la valoración objetiva de los hechos.
- La participación de consultores o especialistas externos que puedan contribuir al desarrollo de la investigación.
- Cualquier otra actuación que se considere pertinente y proporcional para la adecuada verificación de los hechos.

En caso de que, durante el curso de la investigación, se detecten indicios razonables de la posible comisión de un delito, el instructor lo hará constar expresamente en un informe específico que será elevado al responsable del Sistema Interno de Información, a efectos de su posible traslado al Ministerio Fiscal.

Todas las diligencias se desarrollarán bajo los principios de confidencialidad y discreción, manteniendo un contacto diligente y seguro con el informante, en su caso, y adoptando las medidas necesarias para prevenir represalias, conflictos de interés o interferencias indebidas.

PROPUESTA DE RESOLUCIÓN

Finalizada la fase de investigación, el instructor elaborará un informe detallado que será presentado al Responsable del Sistema y, en caso de encontrarse este involucrado, al órgano de administración para su análisis y aprobación. Dicho informe contendrá, como mínimo, los siguientes elementos:

- Una exposición clara de los hechos investigados, incluyendo, en su caso, la documentación aportada por el informante y cualquier otra información relevante.

- Una descripción de las actuaciones llevadas a cabo para verificar la verosimilitud de los hechos, como entrevistas, recopilación de documentos, análisis técnicos u otras diligencias, así como las alegaciones del afectado y las pruebas presentadas por este.
- Las conclusiones derivadas de la investigación, con una valoración motivada de los indicios obtenidos y de su suficiencia para confirmar o descartar la comisión de alguna infracción.

Una vez examinado el informe, el Responsable del Sistema o, en su caso, el órgano de administración, podrá adoptar, entre otras, alguna de las siguientes decisiones:

- Archivar el expediente, si no se considera acreditada la existencia de una infracción o si la información carece de base suficiente.
- Trasladar la documentación a la autoridad o unidad competente, interna o externa, cuando se concluya que los hechos encajan dentro del ámbito material previsto en la Ley de protección del informante, o se detecte la posible comisión de una infracción disciplinaria, administrativa o de otra naturaleza.
- Remitir el caso al Ministerio Fiscal, si durante la investigación se hubieran identificado indicios de delito. En el caso de que la infracción afecte a los intereses financieros de la Unión Europea, se informará además a la Fiscalía Europea.
- Proponer la adopción de medidas correctoras o de mejora interna, orientadas a reforzar los controles, procedimientos o políticas internas, para prevenir la repetición de los hechos detectados o de conductas similares.

En todo caso, el Responsable del Sistema al igual que el órgano de administración, si ello no comporta conflicto de interés, serán informados del resultado de la investigación y de las medidas propuestas, garantizando el cierre formal del expediente y la debida documentación de las actuaciones realizadas.

APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR

El presente Procedimiento de gestión ha sido aprobado por el órgano competente de la Empresa en la fecha explicitada y entrará en vigor el mismo día.

A partir de dicha fecha, será de obligado cumplimiento para todas las personas comprendidas en su ámbito de aplicación, de conformidad con lo establecido en la Ley 2/2023.

Este procedimiento permanecerá vigente hasta que sea expresamente modificado, sustituido o derogado por una nueva versión aprobada por la empresa, sin perjuicio de las revisiones periódicas a las que será sometido conforme a lo establecido en el apartado correspondiente.

DIFUSIÓN Y FORMACIÓN A LOS SUJETOS COMPRENDIDOS

Con el objetivo de asegurar el conocimiento, la comprensión y la correcta utilización del SII, la Empresa promoverá la difusión adecuada del presente procedimiento entre todas las personas sujetas a su ámbito de aplicación.

Difusión

La empresa garantizará la publicación y accesibilidad permanente de este procedimiento a través de los siguientes medios:

- La intranet corporativa, en el caso del personal interno.

- La página web corporativa, en una sección visible, para permitir el acceso a personas externas vinculadas (proveedores, colaboradores, etc.).
- Otros canales o soportes que resulten adecuados según la naturaleza de la relación con el sujeto

Asimismo, se incluirán indicaciones claras y comprensibles sobre el uso del SII, los derechos y garantías del informante y los principios de confidencialidad y protección frente a represalias.

Formación

La Empresa promoverá acciones de formación y sensibilización específicas para el personal propio, tanto para los trabajadores como para aquellas personas que intervengan directa o indirectamente en la recepción, análisis o tramitación de denuncias, incluyendo:

- Formación inicial sobre el funcionamiento del sistema y los principios del procedimiento.
- Actualizaciones periódicas ante cambios normativos o modificaciones internas relevantes.

Dado que no todos los sujetos comprendidos en el ámbito de aplicación del canal podrán ser formados directamente (por ejemplo, proveedores o personal externo sin acceso permanente a la organización), se garantizará al menos que **reciban información suficiente**, mediante:

- Cláusulas informativas en contratos o acuerdos de colaboración.
- Instrucciones escritas o comunicados específicos.
- Acceso a materiales explicativos a través de medios digitales.

El objetivo de estas medidas es fomentar una cultura de integridad, cumplimiento normativo y confianza en el SII, respetando las capacidades operativas y el grado de vinculación de cada parte con la empresa.

REVISIÓN Y MODIFICACIÓN

El presente procedimiento será objeto de revisión periódica con el fin de garantizar su eficacia, adecuación normativa y alineación con las buenas prácticas en materia de cumplimiento, integridad corporativa y protección de informantes.

La revisión tendrá lugar, al menos, una vez cada 3 años o con la frecuencia que resulte necesaria ante cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Cambios legislativos o regulatorios que afecten al contenido del procedimiento (especialmente en materia de protección de datos, cumplimiento normativo o protección de informantes).
- Modificaciones relevantes en la estructura, actividad o modelo de gestión de la organización.
- Identificación de deficiencias, ineficiencias o riesgos derivados del funcionamiento del sistema interno de información.
- Recomendaciones de órganos de control interno, autoridades competentes o expertos externos.
- Cambios en los sistemas tecnológicos asociados a la gestión del SII.

Toda modificación sustancial del procedimiento deberá ser aprobada por el órgano competente de la Empresa y comunicada de forma adecuada a las personas afectadas por su aplicación, garantizando su comprensión y correcta implementación mediante la formación oportuna.