



Cumplimiento y ética empresarial

Afianzar los valores éticos del Grupo Lopesan es responsabilidad de todos

Procedimiento del Sistema Interno de Información

Junio 2023

Nota aclaratoria lenguaje inclusivo	El presente documento, en virtud del principio de economía del lenguaje, podrá empelar el término masculino singular o plural para englobar al sexo masculino, femenino, no binario, etc., desde una perspectiva absolutamente inclusiva y respetuosa.
Nota aclaratoria sobre los plazos	Cuando en este Procedimiento se señale algún plazo por días, salvo que se indique expresamente lo contrario se entenderá que son días naturales; es decir incluyendo sábados, domingos y festivos.

Control de versiones

Versión	Fecha	Autor	Cambios producidos
1.0	Septiembre 2021	Compliance Officer	Versión inicial
2.0	27 de octubre de 2022	Compliance Officer	Revisión y adaptación al Proyecto de Ley reguladora de protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción
3.0	29 de mayo de 2023	Compliance Officer	Revisión y adaptación a la Ley 2/2023, de protección a las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción

Aprobaciones

Órgano	Entidad	Fecha
Administrador Único	INVERTUR HELSAN, S.L.U	13 de septiembre de 2021
Administrador Único	INVERTUR HELSAN, S.L.U	27 de octubre de 2022
Administrador Único	INVERTUR HELSAN, S.L.U	13 de junio de 2023

Documentos relacionados
Política del Sistema Interno de Información y Protección del Denunciante
Código Ético
Política de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales

Índice

I.	OBJETO	4
II.	ÁMBITO DE APLICACIÓN SUBJETIVO; SOCIETARIO Y PERSONAL: ¿QUIÉN PUEDE O DEBE UTILIZAR EL CANAL?	4
III.	ÁMBITO DE APLICACIÓN OBJETIVO: ¿QUÉ PUEDE O DEBE DENUNCIARSE? ..	5
IV.	MEDIOS PARA PRESENTAR UNA DENUNCIA: ¿CÓMO PRESENTO UNA DENUNCIA? ¿QUÉ REQUISITOS DEBE REUNIR?	6
V.	PROTECCIÓN DEL DENUNCIANTE Y DENUNCIADO	7
VI.	RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN Y DEL CANAL DE DENUNCIAS	10
VII.	PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN E INVESTIGACIÓN DE LAS DENUNCIAS	11
VIII.	ESPECIALIDADES EN CASO DE QUE LA DENUNCIA AFECTE AL COMPLIANCE OFFICER. SUPUESTOS DE CONFLICTO DE INTERÉS	17
IX.	PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	17

I. Objeto

De acuerdo con la Política Corporativa del Sistema Interno de Información y Protección del Informante ("**Política**") de Grupo LOPESAN ("**Grupo**" o "**LOPESAN**"), contamos con un Sistema Interno de Información ("**SII**") en el que se integra el Canal de Denuncias de LOPESAN.

El objetivo de este Procedimiento es describir el proceso de actuación ante la comunicación de buena fe de cualquier dato o indicio de incumplimiento del Código Ético, de la normativa (interna y/o externa), de una posible represalia, y/o de la posible comisión de un delito del que se tenga conocimiento en el marco de la actividad profesional, sin temor o miedo alguno a sufrir ningún tipo de consecuencia negativa por ello, así como detallar las instrucciones precisas y los diferentes medios de comunicación para ello. Específicamente, este Procedimiento regula la vía formal puesta a disposición denominada Canal de Denuncias, sin perjuicio de que resulte aplicable a cualesquiera comunicaciones reguladas en la Política y en este Procedimiento.

El Sistema Interno de Información es un conjunto de elementos normativos, orgánicos y operativos que conforman el modelo de gestión de la comunicación de irregularidades y protección de los informantes o denunciadores en el Grupo. Por tanto, Grupo LOPESAN cuenta con un único Sistema Interno de Información para todo el Grupo con independencia del territorio o país en el que opere. Los órganos de gobierno de las restantes sociedades o grupos de sociedades constituidas bajo una legislación diferente a la española de Grupo LOPESAN deberán aprobar el presente Procedimiento de sin perjuicio de realizar las oportunas adaptaciones de acuerdo con la legislación que resulte de aplicación y designar a un Responsable del Sistema Interno de Información que asumirá la gestión de las comunicaciones en los términos previstos en la Política y en este Procedimiento en todo lo que no contradiga a la legislación local.

En todo caso, los principios y garantías recogidos en la Política y en este Procedimiento son de aplicación a todo el Grupo.

II. **Ámbito de aplicación subjetivo; societario y personal: ¿quién puede o debe utilizar el Canal?**

Este Procedimiento es de aplicación a todas las sociedades que integran el Grupo LOPESAN y al conjunto de profesionales que han formado, forman o van a formar parte del Grupo: accionistas, directivos, consejeros, empleados y trabajadores cuya relación haya sido extinguida o aún no haya comenzado -cuando estén dentro del proceso de selección o negociación contractual-, becarios, voluntarios, empleados en periodos de formación, empleados a través de ETT o representantes legales de las personas trabajadoras. A los efectos de este documento, nos referiremos a todos ellos como el "**Personal**". El Personal debe comportarse con integridad y cumplir con la legislación y normas internas debiendo cooperar para intentar evitar cualquier actuación irregular y, en todo caso, tienen el deber de comunicar cualquier irregularidad o acto contrario a la legalidad o a las normas internas de los que tengan conocimiento.

Adicionalmente, este Procedimiento también resulta de aplicación a los terceros con los que LOPESAN se relaciona profesionalmente: personas que trabajen para (o bajo la supervisión o dirección) de un proveedor, colaborador, contratista o subcontratista, y las propias empresas -como persona jurídica- a fin de que puedan colaborar con el Grupo en la detección de cualesquiera prácticas irregulares (en adelante también “**Terceros**” o “**Colaboradores**”). En cualquier caso, se aplicarán las medidas de protección que establezca este Procedimiento a cualquier persona que, de buena fe, participe o colabore, directa o indirectamente, en el proceso de detección, comunicación y/o investigación de irregularidades, siempre y cuando LOPESAN tenga capacidad para ejercer dicha protección.

Por lo tanto, el Canal de Denuncias puede ser utilizado por el Personal y los Terceros. El Canal de Denuncias regulado por este Procedimiento no está previsto para ser utilizado por parte de clientes, que cuentan con un mecanismo específico para comunicar sus quejas y reclamaciones, y sin perjuicio de la normativa que resulte de aplicación.

Se entiende por Grupo LOPESAN aquellas sociedades en cuyo capital social disponemos, de forma directa o indirecta, la mayoría de las acciones, participaciones o derechos de voto, o en cuyo órgano de gobierno hayamos designado o tengamos la facultad de designar a la mayoría de sus miembros, de tal manera que controlemos la sociedad de forma efectiva. El Administrador Único de la sociedad cabecera del Grupo tiene atribuidas entre sus funciones la de establecer las bases de una adecuada y eficiente coordinación entre las sociedades del Grupo, tanto españolas como extranjeras; respetando, en todo caso, la autonomía de decisión de los órganos de administración y de los directivos de cada sociedad, de conformidad con el interés social de cada una de las sociedades que integran el Grupo o la legislación específica que le afecte. El Administrador Único de la sociedad cabecera aprueba la Política y Procedimiento de acuerdo con la legislación española, cumpliendo así su función de establecer la estrategia y principios y diseñar los mecanismos necesarios para una adecuada y eficiente coordinación en las actividades relacionadas con la gestión de denuncias

III. Ámbito de aplicación objetivo: ¿qué puede o debe denunciarse?

Con arreglo a la Política y a este Procedimiento, el Personal y Terceros pueden comunicar cualquier conocimiento o sospecha motivada de conductas irregulares o que puedan suponer un incumplimiento de la legislación, del Código Ético de LOPESAN y/o de la normativa interna. Además, también pueden plantearse dudas o consultas al respecto.

De manera específica, también es aplicable a cualesquiera informaciones sobre acciones u omisiones recogidas y en los términos previstos en el artículo 2 de la Ley 2/2023 tales como relativas a posibles infracciones del Derecho de la Unión Europea o a cualesquiera comportamientos que pudieran ser constitutivos de una infracción grave o muy grave administrativa o penal, incluyendo las relativas a la Hacienda Pública y la Seguridad Social, así como en el ámbito laboral las infracciones relativas a la seguridad y salud en el trabajo, todo ello sin perjuicio de la protección establecida en la normativa específica que resulte aplicable.

Con carácter no exhaustivo, se exponen a continuación las materias sobre las que se puede presentar una denuncia o consulta:

1. Blanqueo de capitales y financiación del terrorismo / sanciones Internacionales
2. Corrupción / soborno

3. Acoso (sexual, laboral) o discriminación de cualquier clase (por razón de sexo, orientación sexual, creencias, nacionalidad, etc.)¹
4. Prevención de riesgos laborales
5. Confidencialidad de la información
6. Privacidad y/o tratamiento de datos personales
7. Defensa de la Competencia
8. Sostenibilidad y medio ambiente
9. Derechos Humanos
10. Conflictos de interés
11. Fraude interno
12. Información financiera / contabilidad / obligaciones fiscales y tributarias / gastos e ingresos / ayudas y beneficios públicos
13. Interés general o público a nivel nacional y/o europeo
14. Código Ético y normativa interna que se encuentran disponible en www.lopesan.com así como en "Tu Lopesan"
15. Otros

Asimismo, podrá utilizarse el Canal para plantear dudas o consultas sobre la normativa, interna o externa, o cualquier duda sobre cumplimiento que podamos tener en el marco de las funciones que desempeñamos en nuestro día a día.

La formulación de una denuncia falsa puede suponer que se adopten las medidas disciplinarias que correspondan contra la persona que haya formulado dicha denuncia. Adicionalmente, podría ser constitutivo de delito.

Este Canal no debe ser utilizado para:

- La comunicación de emergencias o situaciones urgentes relacionados con la seguridad física de las personas o las cosas. Para ello utiliza por favor el número 112.
- Las quejas y reclamaciones por parte de clientes, para lo cual contamos con el Servicio de Atención al Cliente (<https://www.lopesan.com/es/contacto/>).

IV. Medios para presentar una denuncia: ¿Cómo presento una Denuncia? ¿Qué requisitos debe reunir?

1. ¿Por qué medios o vías se puede presentar una denuncia?

Grupo LOPESAN cuenta con múltiples vías de comunicación (de consultas o denuncias) con sus grupos de interés internos y externos (comunicación con el superior jerárquico, vía telefónica, medios escritos, comunicaciones a través de aplicativos, etc.) como base de su cultura de transparencia y compromiso ético y de su Sistema Interno de Información y del Modelo de Cumplimiento.

Específicamente, Grupo LOPESAN pone a disposición del Personal y Terceros las siguientes vías formales que configuran el Canal de Denuncias:

Correo electrónico: a través de la dirección de correo electrónico de Grupo LOPESAN canaldenuncias@lopesan.com

Correo postal: C/ Concepción Arenal 20, 2º Cial. CP 35006 Las Palmas de Gran Canaria (Las Palmas, España). A la atención de Compliance Officer, incluyendo en el sobre la mención "Confidencial".

Asimismo, podrá solicitarse una **reunión presencial** para comunicar la irregularidad de que se trate en los términos previstos en este Procedimiento.

Independientemente de la vía que se utilice, sean mecanismos formales u otros, se tratará la información de manera confidencial, se garantizará la ausencia de represalias al informante o personas que participen en la comunicación o den soporte al mismo, se llevará a cabo una investigación independiente e imparcial, garantizando los derechos de las partes implicadas con arreglo a la Política y a este Procedimiento. Además, el gobierno o la administración pública de cada país en el que el Grupo tenga presencia puede contar con Canales Externos oficiales puestos a disposición de las personas. En el caso de la Unión Europea, los Estados Miembros han designado a las autoridades competentes a las que se pueden denunciar incumplimientos normativos, ya sea directamente o previa comunicación a través del Canal de Denuncias. Por ello, se informará en la página web corporativa de LOPESAN, u otros medios que se consideren eficaces, de forma clara y accesible, sobre los canales externos de denuncia (a medida que se vayan constituyendo y/o comunicando su existencia y/o medios o canales de comunicación), ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea.

2. ¿Qué requisitos debe cumplir la denuncia?

- La denuncia debe ser presentada por alguna de las personas incluidas en el ámbito de aplicación subjetivo regulado en el apartado dos (2), el Personal o Terceros.
- La denuncia debe estar relacionada con las conductas incluidas en el ámbito de aplicación material regulado en el apartado tercero (3).
- La denuncia debe presentarse de buena fe, sin comunicar hechos falsos (y sin perjuicio de que no contemos con toda la información, ni certeza absoluta, debemos tener al menos una sospecha fundada).

V. Protección del denunciante y denunciado

Las garantías y principios establecidos en la Política serán aplicables a lo largo de todo el proceso de tramitación, gestión y/o custodia de información y comunicaciones recibidas en el Sistema Interno de Información. Específicamente, se hace constar las siguientes garantías:

1. Garantía de Anonimato y de Confidencialidad

El denunciante podrá, a su libre elección, identificarse al presentar su denuncia o no identificarse. No obstante, si bien no es imprescindible, se anima a que los denunciantes se identifiquen o, al menos, faciliten sus datos de contacto a fin de poder mantener una comunicación más fluida con ellos en caso de ser necesaria la obtención de más información acerca de los hechos denunciados. En caso de identificarse, se garantiza la máxima confidencialidad sobre su identidad y cualesquiera datos identificables de conformidad con la legislación vigente. LOPESAN garantiza la máxima confidencialidad, siempre y en todo momento, tanto de la identidad del denunciante, como la de los hechos, datos e información aportados relativos a las personas físicas y jurídicas afectadas y a cualquier tercero que se mencione en la información suministrada. Como medida para garantizar la confidencialidad de la identidad del denunciante que decida identificarse, los datos

¹ Sin perjuicio de la aplicación de la normativa que resulte preceptiva, será aplicable lo regulado sobre la gestión, tramitación y, especialmente, las garantías y principios establecidos en la Política y en este Procedimiento.

identificativos del mismo no se encontrarán comprendidos en el alcance del derecho de acceso susceptible de ser ejercitado por el denunciado.

La identidad del denunciante sólo podrá ser comunicada si existe una causa legal y/o a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente, sin perjuicio de cualquier otra normativa que pudiera resultar de aplicación. Las revelaciones hechas en virtud de ello estarán sujetas a salvaguardas establecidas en la normativa aplicable. En particular, se informará al informante de ello antes de revelar su identidad, salvo que dicha comunicación pudiera comprometer la investigación o el procedimiento administrativo o judicial en curso o posterior o no fuera acorde con el criterio establecido por la autoridad judicial o administrativa competente.

Asimismo, todas las personas que, por razón de las funciones que desempeñen, tengan conocimiento de las denuncias que se formulen, están obligadas a guardar secreto profesional sobre la identidad de la persona denunciante y cuanta información o datos tengan acceso, siendo una infracción muy grave el incumplimiento de este deber.

En todo caso, y también en el supuesto de presentarse la denuncia de forma anónima, se tomarán cautelas para preservar la presunción de inocencia y privacidad del denunciado.

2. Garantía de prohibición de represalias

LOPESAN no tolerará ningún acto constitutivo de represalias, amenazas o tentativas de represalias contra el denunciante que actúe de buena fe. A tal fin, se podrán adoptar las medidas necesarias para prevenir y evitar represalias contra el denunciante. En los casos de comunicaciones que se demuestren falsas, no honestas o realizadas con la única finalidad de obtener algún beneficio en el trabajo o eludir deberes laborales, se podrán adoptar las medidas disciplinarias que procedan o cualesquiera otras acciones que en Derecho pudieran corresponder.

A los efectos de lo previsto en el presente Procedimiento, y a modo de ejemplo sin que se pueda considerar una lista cerrada, se consideran represalias las que se adopten en forma de:

- a. Despido;
- b. Terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal, una vez superado el período de prueba;
- c. La no contratación del candidato denunciante;
- d. Imposición de cualquier medida disciplinaria, degradación o denegación de ascensos y cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo (salvo que estas medidas se lleven a cabo de acuerdo con la legislación laboral, y por circunstancias, hechos o infracciones acreditadas y ajenas a la presentación de la denuncia);
- e. Denegación de formación, que se habría concedido si no existiera la denuncia o sin razón aparente;
- f. Terminación anticipada o anulación de contratos de compraventa o arrendamiento de bienes o servicios;
- g. Coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo;
- h. Daños, incluidos los de carácter reputacional o pérdidas económicas;
- i. Modificaciones perjudiciales de las funciones y responsabilidades laborales;
- j. Cambios de centro de trabajo o desplazamientos no justificados;
- k. Evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional injustificadas o que impliquen cambios repentinos infundados;

- l. Inclusión en listas negras o difusión de información en un determinado ámbito sectorial, que dificulten o impidan el acceso al empleo o la contratación de obras o servicios;
- m. Anulación de una licencia o permiso;
- n. Realización de referencias médicas o psiquiátricas respecto del denunciante; o
- o. Discriminación, o trato desfavorable o injusto.

Además de al denunciante, las medidas de protección previstas en este apartado serán igualmente aplicables:

- o Si el denunciante es un trabajador, a las personas de la organización que asistan en el proceso de presentación, gestión e investigación de la denuncia.
- o Personas físicas que estén relacionadas con el informante y que puedan sufrir represalias, tales como sus compañeros de trabajo y familiares (ascendientes y descendientes, cónyuges o parejas de hecho, y hermanos), que puedan influir o condicionar al denunciante a la hora de presentar una denuncia y facilitar la información y posibles medios de prueba o prestarle soporte/apoyo.
- o A las personas jurídicas para las que el denunciante trabaje o con las que mantenga cualquier otro tipo de relación en un contexto laboral o en las que ostente una participación significativa. A estos efectos, se entiende que la participación en el capital o en los derechos de voto correspondientes a acciones o participaciones es significativa cuando, por su proporción, permite a la persona que la posea tener capacidad de influencia en la persona jurídica participada.

A fin de proteger a las personas ante posibles represalias, LOPESAN aplicará las medidas de protección que en su caso resulten oportunas. Para ello se realizará un seguimiento periódico de conformidad con el "Protocolo interno de No Represalias" de LOPESAN. Por otro lado, sin perjuicio de las medidas de apoyo establecidas en la Ley 2/2023, LOPESAN velará porque, en la medida de lo posible, se faciliten una serie de medidas de apoyo al denunciante con arreglo al "Protocolo interno de No Represalias".

Se aplicará el régimen de protección siempre que se haya presentado una denuncia cumpliendo los requisitos previstos en la legislación vigente, la Política y este Procedimiento.

Por el contrario, quedan expresamente excluidos de protección quienes presenten una denuncia en la que concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Información que ya esté completamente disponible para el público;
- b) Denuncias que resulten inadmitidas;
- c) Información relacionada con cuestiones interpersonales que estén fuera del ámbito de aplicación del presente Procedimiento, o que afecte únicamente al denunciante y al denunciado y sea de carácter personal sin suponer una infracción de la legislación / normativa;
- d) Meros rumores;
- e) Información fuera del ámbito de aplicación de este Procedimiento.**

VI. Responsable del Sistema Interno de Información y del Canal de Denuncias

El Administrador Único de la entidad cabecera, como máximo órgano de decisión del Grupo, es el responsable de implantar un Sistema Interno de Información, de aprobar la Política y el presente Procedimiento de desarrollo, así como de designar a los Responsables que asuman la gestión del referido Sistema y Canal formal que lo integra en cada uno de los países en los que el Grupo tiene presencia.

Por ello, el Administrador Único designa como Responsable del Sistema Interno de Información del Grupo en España al Compliance Officer corporativo que debe velar por el cumplimiento de esta Política y del Procedimiento, asumir la función de responsable del Sistema Interno de Información del Grupo y gestionar y supervisar su funcionamiento, protegiendo al denunciante de buena fe en los términos recogidos en la Política y en el presente Procedimiento.

El Responsable del Sistema, es un Directivo del Grupo que desempeña, a su vez, el rol de Compliance Officer y forma parte del equipo legal. En todo caso, el Responsable del Sistema actuará con autonomía e independencia respecto del resto de miembros del Personal, Terceros, comités, organismos u órganos de dirección y/o gobierno de Grupo LOPESAN, incluyendo al máximo órgano de gobierno de las sociedades que forman Grupo LOPESAN y por mandato expreso de este Administrador Único de la entidad cabecera.

El Responsable del Sistema, asimismo, contará con los medios suficientes para desempeñar su labor.

Tanto el nombramiento como el cese del Responsable del Sistema serán notificados a la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I., o, en su caso, a las autoridades u órganos competentes de las comunidades autónomas (a medida que se vayan constituyendo y/o comunicando su existencia y/o medios o canales de comunicación) en donde LOPESAN esté presente.

Los órganos de gobierno de las restantes sociedades o grupos de sociedades de nacionalidad diferente a la española que forman parte de Grupo LOPESAN deberán designar a sus respectivos Responsables del Sistema Interno de Información para la oportuna gestión de sus respectivos Canales, como medios formales de comunicación en dichas localidades, y, si es necesario, regular cuantos aspectos sean oportunos para adaptar a la legislación aplicable esta Política y su Procedimiento de desarrollo.

Los diferentes Responsables del SII de Grupo deberán definir un protocolo de actuación y coordinación interna a los efectos de asegurar el cumplimiento de los principios y garantías del SII de Grupo LOPESAN y de cada uno de los Canales, como mecanismos formales locales por país, que los integren.

Asimismo, el Responsable del Sistema conservará en un «**Libro-Registro**» la información de las comunicaciones recibidas, y lo mantendrá actualizado.

En su informe anual, el Responsable del Sistema incluirá la información básica y estadística relativa a la gestión y funcionamiento del Sistema, salvaguardando en todo caso la confidencialidad respecto de la identidad de los denunciantes. Anualmente, elevará su informe al Órgano de Administración sin perjuicio de informar periódicamente y siempre que sea requerido, acerca de la gestión y funcionamiento del Sistema.

VII. Procedimiento para la tramitación e investigación de las denuncias

El Compliance Officer, en cualquier momento de la tramitación, valorará remitir la información al Ministerio Fiscal cuando los hechos que conozca pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito, recabando en su caso el asesoramiento de un asesor externo y decisión que será adoptada en el momento oportuno. En el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea.

Fase 1: Recepción y análisis preliminar. Admisión/inadmisión a trámite. Información al denunciante y denunciado

A) Recepción, Acuse de recibo y Registro de la denuncia

Acuse de Recibo: Las denuncias recibidas a través del Canal se les remitirá un acuse de recibo en el **plazo de siete (7) días**. En caso de ser recibida por otros medios, y siempre que sea posible remitir el acuse de recibo por haber proporcionado un medio de comunicación, igualmente será efectuado en dicho plazo.

Para las denuncias que se **soliciten realizar mediante una reunión presencial, esta se celebrará en el plazo máximo de siete (7) días** desde su petición en un espacio neutro, seguro y cómodo para el denunciante. Para garantizar la debida confidencialidad de la investigación, quienes asistan a esta reunión serán informados, por escrito, de su deber de secreto y confidencialidad, así como de toda la información legal en materia de protección de datos. Asimismo, el denunciante podrá asistir acompañado -si así lo desea- de un Abogado o persona de su confianza en la reunión. En tales casos, deberá documentarse la denuncia, previo consentimiento del informante, a través de una grabación de la conversación en un formato seguro, duradero o accesible, o a través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable de tratarla. Sin perjuicio de los derechos que le corresponden de acuerdo a la normativa sobre protección de datos, el informante tendrá la posibilidad de comprobar, rectificar y aceptar, mediante su firma la transcripción de la conversación. Si por cualquier motivo el denunciante o alguno de los presentes no quisiera documentar la denuncia en los términos indicados o firmar la transcripción, se hará constar así y la investigación seguirá su curso. En el caso de denuncia mediante reunión presencial, el Responsable del Sistema Interno de Información adjuntará la grabación o la transcripción de la conversación a la denuncia que registre o, en defecto de ambas, un resumen de la denuncia en la plataforma en nombre del denunciante.

Libro Registro y Expediente: toda denuncia recibida, independientemente de su vía de comunicación, será incorporada en el Libro Registro, cuyo responsable es el Responsable del Sistema Interno de Información. El Libro Registro contendrá el código de la denuncia, fecha, estado, admisión o inadmisión de la comunicación, investigaciones internas desarrolladas y resolución. Dicho registro no es público, dado que únicamente acceden a él el Responsable del Sistema Interno de Información y aquellas personas que designe.

Asimismo, a toda denuncia recibida le será asignada un código y se creará un **expediente** que contendrá todos los datos que se vayan recabando e información y motivación que vaya derivándose de las decisiones que se adopten al respecto.

B) Designación del «Instructor». Análisis preliminar: admisión/inadmisión

El «**Instructor**» de la denuncia será, por regla general, el Compliance Officer de LOPESAN, si bien podrá igualmente delegar la instrucción a un gestor y sin perjuicio del soporte y apoyo de cualesquiera miembros del Personal o del Experto externo que, en su caso, pueda requerir. En tales casos, el Compliance Officer supervisará la gestión de las denuncias que instruya el gestor designado, y le prestará en todo momento su soporte, asistencia y asesoramiento. En todo caso constará el nombre del Instructor en el Libro-Registro.

Si el Instructor considera que la denuncia tiene algún defecto (formal o material) o que falta información, se lo comunicará al denunciante para que lo subsane tan pronto le resulte posible. Para estas cuestiones, el Instructor acordará un plazo razonable con el denunciante.

Cualquier comunicación escrita que el gestor o Experto Externo mantenga -cuando sean designados como Instructores- con el denunciante o el denunciado, incluirán en copia al Compliance Officer.

Decisión sobre la admisión o inadmisión: tras la recepción, sea cual sea la vía, el Responsable del Sistema Interno de Información, o gestor designado, decidirá sobre:

- **Inadmisión a trámite de la denuncia:** si la denuncia no cumple con los requisitos establecidos podrá ser inadmitida, dejando constancia de los motivos en el expediente de la misma. En tal caso, los datos personales que se hubieran podido recabar se mantendrán debidamente bloqueados, en los términos de la Política de Privacidad de LOPESAN.
- **Admisión a trámite de la denuncia:** cuando la denuncia formulada sea procedente será admitida.

Medidas Cautelares: si fuera necesario, el Instructor propondrá la adopción de **medidas cautelares** a fin de proteger al denunciante y/o evitar la reiteración en el comportamiento irregular. Las medidas deben estar justificadas, motivadas y ser proporcionales.

C) Información al denunciante

Una vez se decida sobre la admisión o inadmisión a trámite de la denuncia, y si el denunciante hubiera proporcionado un medio de comunicación fiable, el **Instructor se lo comunicará al denunciante** en el plazo máximo de siete (7) días, contados desde tal decisión, informándole de manera resumida de las razones de tal decisión. Dicho plazo podrá ser ampliado por el Instructor si considera que la investigación está en riesgo.

D) Información al denunciado

El Instructor informará al denunciado, siempre que sea admitida a trámite, sobre:

- (i) la recepción de una denuncia contra él y su admisión a trámite;
- (ii) los hechos por los que se le denuncia de forma sucinta;
- (iii) los departamentos y terceros que, en su caso, podrán ser conocedores de la denuncia;
- (iv) cómo ejercitar sus derechos en materia de protección de datos de conformidad con la normativa de protección de datos interna y externa. No obstante, el derecho de acceso del denunciado estará limitado a sus propios datos de

carácter personal objeto de tratamiento, motivo por el cual, y dado el carácter confidencial de las denuncias, el denunciado no podrá ejercitar ese derecho para conocer la identidad y datos personales del denunciante que, en su caso, haya proporcionado.

Esta notificación se llevará a cabo con la mayor brevedad posible y, en todo caso, en el plazo de **1 mes desde la recepción de la denuncia**. Si el Instructor considerase (por su propia iniciativa o a petición del Experto Externo) que existe riesgo de que esta notificación puede perjudicar la investigación, excepcionalmente podrá ampliar dicho plazo, máximo e improrrogable, de tres meses a contar desde la recepción de la denuncia.

Teniendo en cuenta la brevedad de los plazos de prescripción de las faltas laborales, el Instructor podrá facilitar al departamento de Recursos Humanos una estimación inicial de cuánto tiempo va a durar la investigación, para que puedan valorar si en paralelo ha de iniciarse un procedimiento disciplinario, y ello con el objetivo de evitar la prescripción o caducidad de posibles medidas disciplinarias de carácter laboral.

Fase 2ª: Investigación de los hechos denunciados

A) Principios Generales

El Instructor llevará a cabo las diligencias de investigación que, a su juicio, resulten necesarias para comprobar la veracidad de los hechos denunciados. Tales diligencias respetarán en todo momento las siguientes reglas y principios, así como la Política:

- a. Proporcionalidad:** la recopilación de los datos e información durante el transcurso de la investigación de una denuncia (incluidos los datos personales) se adecuará a dicho principio. Esto supone que (i) los datos recabados se limitarán a los estricta y objetivamente necesarios para tramitar las denuncias y comprobar la realidad de los hechos denunciados; (ii) serán tratados en todo momento de conformidad con la normativa de protección de datos aplicable, para fines legítimos y específicos en relación a la investigación que pueda surgir como consecuencia de la denuncia y no se utilizarán para fines incompatibles; y (iii) serán adecuados y no excesivos en relación con las citadas finalidades.

En el proceso de recopilación de la información y documentación relacionada con los hechos, el Instructor garantizará en todo momento el respeto a la normativa sobre protección de datos, al Estatuto de los Trabajadores y a los Convenios Colectivos que resulten de aplicación o normativa laboral análoga que resulte aplicable, así como los contratos mercantiles en vigor, en su caso.

- b. Derecho a un instructor imparcial:** el denunciado tendrá derecho a un instructor imparcial que gestionará la denuncia siguiendo los principios de igualdad, independencia y honestidad.
- c. Igualdad entre las partes:** no se dará lugar a situaciones injustas de privilegio de una de las partes (denunciante o denunciado) en perjuicio de la otra.
- d. Derecho de defensa:** el denunciado podrá solicitar y aportar pruebas, así como rebatir aquéllas que se interpongan en su contra, a fin de desvirtuar los cargos que se le imputan.
- e. Derecho de contradicción y a ser oído:** ambas partes -denunciante y denunciado- podrán hacer valer sus respectivas pretensiones desde el punto de vista de la práctica de la prueba, y tendrán el derecho a ser oídos con carácter previo a la imposición de una sanción. Si la relación es de carácter laboral, el

empleado tendrá derecho a ser asistido por la representación legal de los trabajadores, en su caso.

- f. Derecho a la intimidad, protección de espacios y tiempos:** en toda investigación se respetará el derecho de todas las personas que intervengan en él, a que sus datos personales e información de carácter privado sean tratados confidencialmente. Además, las declaraciones personales se realizarán en horas y en unas dependencias que no pongan en peligro su necesario carácter reservado y confidencial. Siempre que el Instructor lo estime oportuno y no haya objeción de las partes, se podrán realizar en formato *on line*, por sistema de videoconferencia.
- g. Derecho a la presunción de inocencia de las personas investigadas:** toda persona se presume inocente y será tratada como tal durante toda la tramitación del expediente de investigación, mientras no se demuestre su responsabilidad respecto de los hechos denunciados.
- h. Derecho de información:** se intentará en todo momento mantener abierta la comunicación con el denunciante, para poder aclarar con él las dudas que puedan surgir o pedirle posible información adicional a través de la plataforma o de cualesquiera medios que hubiera proporcionado.

En todas las diligencias que se lleven a cabo, el Instructor respetará en todo momento la legislación, especialmente en lo relacionado con la normativa vigente sobre protección de datos, el Estatuto de los Trabajadores y los Convenios Colectivos que resulten de aplicación, así como el Código Ético del Grupo LOPESAN y demás normativa interna.

B) Práctica de diligencias de investigación documentales

El Instructor realizará las diligencias de averiguación que estime necesarias para confirmar la veracidad y realidad de las conductas denunciadas, contando en su caso con la colaboración de externos y/o con miembros de otros departamentos, que por su posición o proximidad a los hechos denunciados puedan ser relevantes para el esclarecimiento de los mismos.

Se recabará, en primer lugar, toda la información y documentación profesional relacionada con los hechos. Para ello, el Instructor podrá acceder -con las garantías que en cada caso resulten precisas desde el punto de vista de derechos de los profesionales o sus sociedades dependientes- al correo electrónico profesional, archivos corporativos, llamadas telefónicas de índole profesional realizadas, historial de internet del ordenador profesional, registros de entradas y salidas profesionales, registro de gastos y viajes profesionales, *back up* de los ordenadores profesionales afectados, así como a cualquier otra información y/o aplicación de índole profesional que fuera necesaria para la investigación de los hechos, todo ello de conformidad con lo previsto en la legislación, en el Código Ético y en la normativa interna de LOPESAN.

C) Práctica de diligencias testificales

Una vez que el Instructor disponga de la documentación e información que haya considerado oportuna, podrá proponer trámite de audiencia al denunciante, denunciado, afectados y testigos.

1. Cuando vaya a dar trámite de audiencia, según corresponda, el Instructor citará a las personas con una antelación mínima de cuatro (4) días. Antes de dar el trámite de audiencia, el Instructor del expediente remitirá una notificación formal de la entrevista, emplazando al entrevistado en una fecha y lugar determinados.

En caso de que la entrevista fuera a ser grabada en soporte digital se informará expresamente de este hecho y se solicitará su consentimiento por escrito.

2. Al inicio de cada entrevista, o declaración, el Instructor informará a la persona entrevistada (i) del propósito de la investigación y de la entrevista, (ii) de los derechos que le asisten, (iii) de que, conforme a la Política del Sistema y el presente Procedimiento, LOPESAN no admitirá represalias por la información que pudiera facilitar, (iv) de las diferentes cuestiones que impone la normativa de Protección de Datos, así como (v) del carácter confidencial de la entrevista. Durante la entrevista, el Instructor tratará de comenzar con preguntas abiertas, para a continuación formular preguntas cerradas que le permitan conocer los detalles. Asimismo, al finalizar la entrevista, el Instructor preguntará si existe alguna cuestión adicional que le preocupe o que fuera significativa y no se hubiera tratado durante el transcurso de la entrevista.
3. Las entrevistas serán grabadas en soporte seguro y fiable y duradero si así lo autoriza la persona que vaya a prestar declaración. Si no lo autorizase, se levantará acta escrita de la declaración, que se presentará a la firma del declarante. Si rechazase proceder a su firma, el Instructor hará constar en ella tal circunstancia ante la presencia de alguna otra persona como testigo (otro empleado, por ejemplo) y la declaración se dará sin más por concluida.
4. Cuando el Instructor vaya a tomar declaración al denunciado, si la relación es de carácter laboral, y si así lo solicita, podrá estar presente un miembro del órgano de representación de los trabajadores, su abogado, persona de su confianza o dos empleados no afectados por el proceso de investigación designados por aquél.

En la declaración del denunciado, el Instructor:

- Le informará sucintamente de los hechos que son objeto del expediente,
 - Le invitará a que exponga su versión completa de los hechos,
 - Le realizará las preguntas que estime oportuno,
 - Le informará de su derecho a aportar los medios de prueba que estime oportunos para respaldar su defensa, así como un pliego de descargo. Para ello, dispondrá de un plazo de 10 días.
5. Todo el Personal de LOPESAN está obligado a colaborar lealmente con la investigación, y a guardar secreto sobre su contenido. La intervención de los testigos y afectados tendrá carácter estrictamente confidencial, especialmente en lo concerniente a la identidad del denunciante.
 6. La participación en las diligencias que se lleven a cabo a lo largo de la investigación por parte de cualquier persona diferente del Instructor, el denunciante y el denunciado, y su abogado, requerirá inexcusablemente la previa firma del Compromiso de Confidencialidad que establezca el Instructor.
 7. Además, las declaraciones personales se realizarán en horas y en unas dependencias que no pongan en peligro su necesario carácter reservado y confidencial. Siempre que el Instructor lo estime oportuno, se podrán realizar en formato on-line, por sistema de videoconferencia.

Fase 3ª: Emisión del Informe de Investigación Interna y Propuesta de Resolución

La instrucción del expediente concluirá con la emisión de un Informe de Investigación Interno y de la Propuesta de Resolución por parte del Instructor. En caso de que el

Instructor fuese un gestor especialmente designado o un Externo Externo, este entregará el Informe y la Propuesta de Resolución al Compliance Officer, quien elaborará una nota en forma de Conclusiones sobre la Investigación y la Propuesta de Resolución.

La Propuesta de Resolución se pronunciará acerca de alguna de las siguientes decisiones: (i) la existencia o inexistencia de un incumplimiento, (ii) o la práctica de diligencias complementarias, que puedan resultar necesarias para determinar si ha existido o no un incumplimiento.

El plazo máximo para finalizar la investigación será de tres (3) meses desde la recepción de la denuncia, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales (reflejándose dicha prórroga en el Expediente de manera justificada). Por tanto, el plazo máximo es de seis (6) meses.

Fase 4ª: Terminación de la Investigación: Archivo o régimen disciplinario

Una vez concluida la investigación, el Compliance Officer a la vista del Informe de Investigación Interno y de la Propuesta de Resolución y, posteriormente a la elaboración de sus Conclusiones, adoptará una de las siguientes decisiones:

A) Archivo de la denuncia

El Compliance Officer acordará el archivo de la denuncia y de las actuaciones realizadas cuando, tras la oportuna investigación, considere que no hayan quedado suficientemente acreditados los hechos denunciados, o éstos no sean constitutivos de una infracción incluida en el ámbito objetivo del Sistema Interno de Información.

B) Propuesta de las medidas disciplinarias a adoptar

Cuando los hechos denunciados hayan quedado suficientemente acreditados y, además, sean constitutivos de una infracción incluida en el ámbito objetivo del Sistema Interno de Información, el Compliance Officer:

- (i) Formulará por escrito una propuesta de resolución, debidamente justificada, de las posibles medidas disciplinarias a adoptar.
- (ii) Remitirá la denuncia, los resultados documentados de la investigación y la propuesta de sanción, a la Dirección de Recursos Humanos o al responsable de decidir las medidas concretas a adoptar.

Finalmente, en caso de resultar oportuno, y en función del resultado de investigación, se valorará la adaptación o mejora del Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales en orden a evitar posibles casos similares en el futuro que puedan suponer algún tipo de incumplimiento.

Toda actuación y resolución deberá quedar reflejada en el Libro Registro que custodia el Responsable del SII.

VIII. Especialidades en caso de que la denuncia afecte al Compliance

Officer. Supuestos de conflicto de interés

A efectos de este apartado, se entenderá que existe riesgo de conflicto de interés en los siguientes supuestos:

- a. Existencia de vínculo familiar con el denunciante o denunciado (ascendiente, descendiente, cónyuge o pareja de hecho y/o hermanos);
- b. Estar o haber sido denunciado previamente por el denunciante;
- c. Resultar afectado por los hechos denunciados y no haberlo comunicado;
- d. Formar parte del área o departamento afectado por la denuncia;
- e. Existencia de amistad o enemistad manifiesta con el denunciante o denunciado;
- f. Estar o haber estado en situación de dependencia jerárquica respecto del denunciante o denunciado en los últimos doce meses;
- g. Cualquier otra circunstancia que impidiera actuar con independencia, imparcialidad y objetividad, por tener un interés directo en los hechos denunciados.

En caso de que la denuncia se dirigiese contra o afectase al Compliance Officer, este no podrá participar en su tramitación/investigación posterior. Consecuentemente, se informa al denunciante que deberá utilizar una vía diferente al Canal de Denuncias y dirigirse a alguna de las siguientes direcciones:

- Secretaría de Presidencia del Grupo Lopesan: direccion@lopesan.com
- Responsable de Recursos Humanos pcantero@lopesan.com

Alternativamente, puede presentar su denuncia de manera anónima en el Canal indicando que existe un conflicto de interés con el Compliance Officer, en cuyo caso el Compliance Officer deberá abstenerse de gestionar la misma y derivarla de inmediato a otro gestor que nombrará Instructor, preferiblemente, este Instructor será un Experto externo para el correcto ejercicio de las funciones de tramitación de la denuncia.

Cualquier incompatibilidad deberá ser puesta de manifiesto por el propio Compliance Officer, si bien podrá ser objeto de análisis en caso de ser planteada por otros Terceros afectados (denunciante, denunciado, testigos, etc.).

IX. Protección de datos de carácter personal

El uso del Canal de Denuncias por parte de cualquier persona supone para LOPESAN la obligación de asegurar la confidencialidad y la protección de los datos facilitados, por lo que toda la información y documentación obtenida, así como las actuaciones realizadas se conservarán en un recurso de acceso restringido. Las denuncias se registrarán en el Libro Registro, alojado en los servidores.

Se garantiza en todo momento la máxima confidencialidad sobre los datos e información recabada en el marco de la denuncia (incluidos aquellos que se obtengan durante la fase de investigación) y, en especial, y entre otras cuestiones, sobre la identidad del denunciante. Todos los órganos implicados en la tramitación de la denuncia asegurarán la máxima confidencialidad, sin perjuicio de las obligaciones legales y de la protección de las personas acusadas injustamente o de mala fe.

El Responsable del Sistema Interno de Información regulará cuantos aspectos técnicos y organizativos sean necesarios a fin de cumplir con la normativa en materia

de protección de datos de carácter personal y, especialmente, la regulación laboral vigente y aplicable a cada miembro del Personal o Terceros.

Los datos de quien formule la comunicación y del Personal y de los Terceros deberán conservarse en el sistema de denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados. En todo caso, transcurridos tres (3) meses desde la introducción de los datos, deberá procederse a su supresión del Canal de Denuncias salvo que la finalidad de la conservación sea la de dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la responsabilidad penal. Las denuncias a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada, sin que sea de aplicación en este caso la obligación de bloqueo que articula la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, u otra normativa de protección de datos que resulte de aplicación.