

**PROTOCOLO DE GESTIÓN DEL CANAL DE  
COMUNICACIÓN**

**ACR Grupo**

**acr**

**ÍNDICE**

|   |    |
|---|----|
| 1. FINALIDAD Y OBJETO .....   | 3  |
| 2. NORMATIVA Y LEGISLACIÓN APLICABLE .....  | 6  |
| 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....   | 7  |
| 4. ÓRGANO RESPONSABLE .....   | 7  |
| 5. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN .....   | 8  |
| 5.1. Ámbito Objetivo .....  | 8  |
| 5.2. Ámbito Subjetivo .....   | 8  |
| 5.4. Contenido mínimo de las comunicaciones .....                                   | 10 |
| 5.5. Tramitación de las comunicaciones recibidas .....                              | 11 |
| 6. CONFIDENCIALIDAD Y ANONIMATO .....   | 16 |
| 7. PROTECCIÓN DE DATOS .....  | 16 |
| 7.1.- Responsable del Tratamiento .....   | 17 |
| 7.2.- Tipología de datos .....  | 17 |
| 7.3. Principios del tratamiento de los datos .....                                  | 18 |
| 7.4. Base legitimadora .....  | 18 |
| 7.5. Deber de información .....   | 18 |
| 7.6. Acceso a los datos .....   | 19 |
| 7.7.- Preservación de la identidad del informante y de las personas afectadas ..... | 19 |
| 7.8. Ejercicio de los derechos de los interesados .....                             | 20 |
| 7.9. Conservación de la información y cancelación .....                             | 20 |
| 8. PROTECCIÓN DEL INFORMANTE .....  | 21 |
| 9. RESUMEN .....  | 22 |
| 10. ANEXOS .....  | 25 |

## 1. FINALIDAD Y OBJETO

ACR tiene implantado un Plan de Prevención de Responsabilidad Penal (Compliance) que forma parte estratégica de su cultura corporativa y en el que su Canal Ético se configura como uno de los pilares principales. En este sentido, es fundamental que tanto los empleados como los directivos y colaboradores de ACR Grupo, respeten en todo momento la legislación vigente, el Código de Conducta y las políticas y procedimientos internos. Para ello desde ACR Grupo se trabaja de forma activa y decidida para prevenir y evitar cualquier comportamiento inadecuado que pueda llegar a perjudicar su imagen y reputación.

La ética profesional es un valor fundamental en el desarrollo del trabajo de ACR, siendo un factor generador de confianza tanto en nuestros clientes como en los mercados. El comportamiento ético se asienta sobre los principios y valores de la compañía. Por tanto, más allá del estricto cumplimiento de las leyes, del Código de Conducta y de las normas internas, se exige a todos los directivos y empleados actuar con máxima honestidad y transparencia. Esto significa que la integridad determina la forma de actuar y que los profesionales de ACR se deberán comportar siempre, y sin excepción, conforme a exigencias éticas y legales.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31.bis del Código Penal, en la versión dada por la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, y, posteriormente, por la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, las personas jurídicas pueden ser consideradas responsables criminalmente por la comisión de determinadas conductas realizadas por parte de las personas trabajadoras y directivos.

A efectos de evitar la responsabilidad penal de la persona jurídica, el artículo 31.bis del Código Penal otorga una exención a aquellas organizaciones que hayan implantado un sistema de prevención de la responsabilidad penal, entre cuyos requisitos se establece la obligación de contar con un canal de denuncia, a través del cual los trabajadores puedan denunciar las irregularidades.

Asimismo, de acuerdo con 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, las empresas deben habilitar un canal para poner en conocimiento acciones u omisiones que puedan constituir infracciones normativas o afecten a los intereses financieros o sean contrarias a las normas de la competencia y ayudas otorgadas por los Estados o afecten a las normas fiscales, así como que puedan constituir infracciones administrativas graves o muy graves.

Con anterioridad a esta Ley, ACR como parte integrante de su sistema de prevención tiene creado un canal de denuncia, denominado “canal ético” a través del cual se pueden comunicar las actividades que pueden constituir un delito, pero también las conductas contrarias al código ético de ACR (acoso sexual, mobbing etc..).

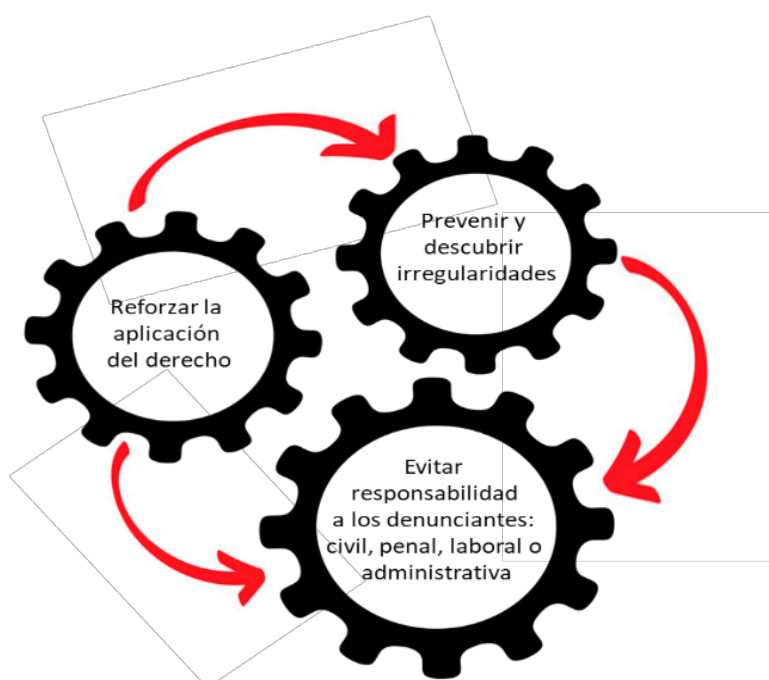
Este Canal ético constituye un pilar fundamental del Plan de Prevención que permite informar de comportamientos, acciones o hechos que pudieran implicar violaciones tanto de las normas internas como de la normativa vigente.

Con motivo de la entrada en vigor de la Ley 2/2023, se ha procedido a su modificación con objeto de adaptarlo a los nuevos requisitos.

El Canal de Comunicación es un mecanismo a través del cual todas las personas que informen pueden comunicar irregularidades, infracciones normativas y administrativas y actos presuntamente ilícitos, las conductas prohibidas e incumplimientos previstos en el Código Ético, así como en el Plan de Igualdad y otros manuales o códigos de los que las compañías puedan ser parte.

A través de este procedimiento se pretende establecer un sistema de gestión de las comunicaciones de irregularidades comentadas basado en los principios de confianza, imparcialidad y protección, que suponen que la tramitación de las comunicaciones que se reciban se tratarán observando:

- a. Una política de puertas abiertas a todas las personas trabajadores que forman parte de ACR.
- b. Una política para que los accionistas, proveedores y clientes de ACR puedan conocer.
- c. Mantenimiento del anonimato del informante, durante todo el proceso de investigación y resolución.
- d. Confidencialidad de las comunicaciones lo que implica que las comunicaciones se tratarán de forma confidencial.





En el presente documento se proporcionan las directrices para establecer, implementar y mantener un sistema de gestión de la comunicación de irregularidades basado en los siguientes cuatro pasos.

**2. NORMATIVA Y LEGISLACIÓN APLICABLE**

|   |
|---|
| Código Ético.   |
| Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica el Código Penal.  |
| 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. |
| Legislación laboral.  |
| Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.   |
| Reglamento Europeo de Protección de Datos (UE 2016/679, de 25 de mayo de 2016).   |
| Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.                                       |
| Circulares del Ministerio Fiscal.   |

Ley 10/2013, de 24 de julio, por la que se incorporan al ordenamiento jurídico español las Directivas 2010/84/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre de 2010, sobre farmacovigilancia, y 2011/62/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2011, sobre prevención de la entrada de medicamentos falsificados en la cadena de suministro legal, y se modifica la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.

Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos Sanitarios (modificada por la Ley 10/2013).

Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.

### 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Cualquier persona trabajadora, Directivo, accionista, cliente, proveedor o tercero afectado que tenga conocimiento fundado de la comisión de un acto u omisión presuntamente contrario al cumplimiento del Código de Conducta, a la normativa interna o a la legislación vigente.

### 4. ÓRGANO RESPONSABLE

El órgano responsable de recepcionar y tramitar las comunicaciones de irregularidades será el Comité de Cumplimiento, y, dentro del Comité de Cumplimiento se ha seleccionado a la Directora Financiera de ACR, Noelia Catalán, como la “responsable del sistema”, conforme establece el artículo 8.1, 2 y 5 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero.

El Comité de Cumplimiento será el encargado de llevar a cabo todas las labores de gestión y tramitación de las comunicaciones y velará porque se cumplan los principios que inspiran el Canal de Comunicación: mantenimiento del anonimato, confidencialidad, imparcialidad y protección del informante. Igualmente, se encargará de revisar y, en su caso, actualizar el presente procedimiento.

El presente procedimiento está aprobado por Dirección General, quien apoya la implantación y tramitación de este, prestando todo su apoyo para que las comunicaciones se tramiten conforme a los principios establecidos.

## 5. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

### 5.1. Ámbito Objetivo

Las comunicaciones podrán incluir información de todas aquellas irregularidades enumeradas a continuación que afecten al Sistema de Prevención de Riesgos Penales aprobado por las compañías, las conductas prohibidas relacionadas en el Plan de Igualdad que además puedan configurarse como incumplimientos contractuales en el ámbito laboral susceptibles de ser sancionados disciplinariamente

- Incumplimiento del Código Ético
- Conductas contrarias al Plan de Igualdad
- Delitos
- Infracciones previstas en la normativa aplicable
- Infracciones administrativas graves o muy graves
- Infracciones contrarias a las normas de la competencia
- Otros actos presuntamente ilícitos o delictivos

El Canal de Comunicación no está previsto para que las personas trabajadoras formulen quejas o realicen sugerencias sobre otras cuestiones. Para ello, existen en la empresa otros canales más efectivos para atenderlas.

Igualmente, el Canal de Comunicación no está previsto para que las personas que informen que no sean empleados denuncien incumplimientos contractuales o realizar campañas de descrédito hacia ACR.

### 5.2. Ámbito Subjetivo

Todas las personas trabajadoras de ACR tienen la obligación de comunicar al Comité de Cumplimiento, cualquier acto presuntamente ilícito o que pueda constituir un delito o incumplimiento del Código Ético o de los códigos o manuales sectoriales de aplicación de los que tengan conocimiento en el desarrollo de sus funciones profesionales.



Las compañías promueven de forma activa la comunicación de cualquier irregularidad e infracción.

Los usuarios del Canal de Comunicación deberán formular comunicaciones fundadas y de buena fe para no atentar contra el derecho al honor de las personas y de la propia compañía que estén involucradas en los hechos que se comuniquen y que no constituyan una denuncia falsa y sin fundamento.

### 5.3. Medios para la comunicación de los hechos

Las comunicaciones de las irregularidades podrán efectuarse por alguno de los siguientes medios:

- Por correo electrónico [canaldenuncias@acr.es](mailto:canaldenuncias@acr.es) que garantiza todas las medidas de seguridad requeridas.
- Por correo postal dirigido a la Unidad de Cumplimiento a la siguiente dirección: Polígono Iruregaña 71, 6ª Planta, 31195 Aizoáin (Navarra).
- Mediante entrega en sobre cerrado dirigido a la Unidad de Cumplimiento en cualquiera de las delegaciones de la empresa:
  - **Navarra:** Edificio Goialde. Polígono Iruregaña, 71, planta 6, 31195 Aizoáin
  - **Madrid:** Príncipe de Vergara 131, 1ª planta, 28002 Madrid
  - **País Vasco:** Edificio Albia I. San Vicente, 8, planta 12, 48001 Bilbao
  - **Castilla y León:** Calle del Monasterio San Millán de la Cogolla, 4, 47015 Valladolid
  - **Aragón:** Coso, 98-100, 4.ª planta, oficina 4, 50001 Zaragoza

Las personas trabajadoras y resto de informantes podrán identificarse al efectuar la comunicación, en cuyo caso, al menos, facilitarán su nombre y apellidos y una dirección de correo electrónico o de contacto, estando también admitidas las comunicaciones anónimas, todo, sin perjuicio de que las compañías garanticen la máxima confidencialidad y protección al informante.

Siempre que sea posible, se responderá al emisor de la comunicación, acusando recibo de la recepción y/o, en su caso, el inicio de las averiguaciones. En caso de persona jurídica se identificará en la reclamación a su representante legal.

El plazo máximo para acusar recibo de la comunicación será de DOS (2) DÍAS hábiles desde la recepción de la misma.

El correo del Canal de Comunicación será recepcionado por el responsable del Comité de Cumplimiento, quien, inmediatamente, la registrará en el registro del Canal de Comunicación y lo pondrá en conocimiento de los miembros del Comité de Cumplimiento y de Dirección General, convocando para ello una reunión extraordinaria conforme al procedimiento/reglamento de funcionamiento de dicho órgano.

El Responsable del Sistema mantendrá el anonimato del informante, con independencia de si se identificó o no.

**5.4. Contenido mínimo de las comunicaciones**

Las comunicaciones deberán contener como mínimo la siguiente información:

|   |
|---|
| Informador en el caso que no sea anónima la comunicación  |
| Afectado (si se conoce) o identificar departamento, delegación etc..                              |
| Fecha de la comunicación  |
| Descripción básica de los hechos  |
| Evidencias, pruebas o, en su caso, elementos sobre los que se basa la comisión de irregularidades |

Como **Anexo I**, se aporta formulario para presentar la comunicación. Este formulario contiene la información básica a comunicar y puede ser ampliado según requiera el informante.

## 5.5. Tramitación de las comunicaciones recibidas

### Fase 1. Inicio de procedimiento

Una vez recibida una comunicación con una irregularidad, con independencia de la vía por la que sea recepcionada se dará traslado, de forma inmediata, al Presidente del Comité de Cumplimiento, quien, conforme al procedimiento de funcionamiento de dicho órgano convocará una reunión de carácter extraordinario, para proceder a la investigación de los hechos comunicados conforme se expone en el presente procedimiento y se informará a Dirección General.

Las comunicaciones serán recibidas por la persona designada como Responsable del Sistema que es el Presidente del Comité de Cumplimiento, quien las inscribirá en el Registro del Canal de Comunicación, siempre que cumpla los requisitos establecidos en el apartado 5.4. “contenido de la comunicación” y acusará recibo de la misma al informador y le informará de las obligaciones en materia de protección de datos.

### Fase 2. Evaluación de los hechos

Una vez recepcionada la comunicación, realizará una evaluación preliminar con el fin de verificar que la comunicación recibida:

1. Hace referencia a posibles incumplimientos del Código Ético, de los Códigos o manuales sectoriales o a otros actos presuntamente ilícitos o delictivos, infracciones administrativas graves o muy graves, infracción contra la competencia o la normativa fiscal y siempre que se trate de incumplimientos que, por su entidad, pudieran traer consigo una sanción a la persona trabajadora (incluyendo su despido disciplinario en los casos más graves).
2. No carece manifiestamente de fundamento y no se refiere a meras opiniones personales o valoraciones subjetivas relacionadas con decisiones, directivos o políticas que resulten ajenas a la compañía.

De no cumplirse, ambas condiciones, el Responsable del Sistema con el Vº Bº del del Comité de Cumplimiento archivará la comunicación, dejando constancia formal y razonada de esta decisión en el registro del Canal de Comunicación e informará en la primera sesión del Comité de Cumplimiento, así como a Dirección General. La decisión de archivo no impedirá la iniciación posterior de una investigación si se recibiera información adicional.

Si la comunicación está relacionada con infracciones o incumplimientos de obligaciones legales relativas a principios éticos de igualdad de oportunidades, respeto a las personas, conciliación del trabajo y vida personal, prevención de riesgos laborales o derechos colectivos, el Responsable del Sistema con el Vº Bº del Comité de Cumplimiento, lo remitirá al Director de RRHH, quien se encargará de tramitar directamente la comunicación.

Si la comunicación está relacionada con conductas prohibidas que se describen en el Código Ético que tienen relación con el ámbito laboral como posibles acosos sexuales, laborales o personales o cualquier otra conducta que pudiera constituir un delito, esta investigación se llevará conjuntamente por el Comité de Cumplimiento y por RRHH.

Si la comunicación está relacionada con otro tipo de infracciones, la investigación se llevará conjuntamente con el Comité de Cumplimiento, Dirección General y con el Responsable del Área o Departamento afectado, si procede.

Asimismo, podrá requerir al informador para que subsane cualquier defecto que sea subsanable. Para lo que se otorgará un plazo de **DOS (2) DÍAS** hábiles.

### Fase 3. Investigación

En todos los demás casos, incluido el anterior, el Comité de Cumplimiento iniciará una investigación, directamente o valiéndose de profesionales especializados, llevando a cabo cuantas actuaciones resulten adecuadas para el examen de los hechos informados, recabando de cualquier persona trabajadora o responsable de Área o Departamento los

datos e informaciones que sean necesarias para determinar, en su caso, la existencia de responsabilidades susceptibles de sanción.

La investigación interna respetará, en todo caso, los derechos fundamentales de la persona afectada, a quien se informará del contenido de la información recibida y se dará la oportunidad de contestar a la misma y articular medios de defensa contra ella, en los términos que se exponen a continuación.

1. Dependiendo de la gravedad de los hechos, antes de formular la propuesta de resolución, será preceptiva la notificación escrita a la persona afectada por los hechos en que pudiera haber incurrido con expresión de los preceptos infringidos y la audiencia previa de los interesados, que, si lo desean, podrán aportar en un plazo de **TRES (3) DÍAS** hábiles cuantas alegaciones (o pliego de descargo en su defensa), documentos o información que estimen conveniente y, en su caso, proponer prueba, concretando los medios de que pretendan valerse. En el caso de que los hechos fueran muy graves para el interés público se comunicarán directamente a las autoridades para que sean estas las que realicen la investigación.
2. Recibidas las alegaciones, o incluso desde el mismo momento en que se acuse recibo de la comunicación, el responsable de la instrucción del expediente investigará los hechos informados abriendo formalmente un período de prueba en el que se analizarán las pruebas propuestas por los afectados y que estime procedentes, recabando por su cuenta otra información y documentación y/o entrevistándose con otros posibles conocedores de los hechos. El responsable de la instrucción podrá rechazar de forma motivada la práctica de aquellas pruebas propuestas que estime improcedentes
3. Concluida, en su caso, la fase de investigación interna, el responsable de la instrucción formulará propuesta de resolución que será enviada a Dirección General, en la que se fijarán de forma motivada y detallada los hechos, especificándose los que se consideren probados, se determinará la posible

infracción que, en su caso, pudiera derivarse de los mismos, y la persona o personas que resulten responsables, especificándose la sanción o la medida que propone que se imponga o se adopte, o bien propondrá la declaración de inexistencia de infracción o responsabilidad.

De todo lo actuado la Empresa dará cuenta a los representantes de las personas trabajadoras (si estos existieran) al mismo tiempo que el propio afectado, así como a los delegados sindicales del sindicato al que perteneciera la persona trabajadora cuando el dato de la afiliación sea conocido por la empresa.

En el caso de que una de las personas afectadas por el expediente solicite una reunión con el Comité de Cumplimiento encargado de la investigación, se deberá contar con el consentimiento del informante, salvo que con objeto de salvaguardar el derecho a la presunción de inocencia de la persona afectada, se considere preceptiva dicha reunión, aun no contando con el consentimiento del informante, en cuyo caso se conservarán los registros completos y exactos de la reunión en un formato duradero y accesible.

Las compañías, tendrán derecho a documentar las reuniones que se celebren de una de las maneras siguientes:

- a) Mediante una grabación de la conversación en un formato duradero y accesible,  
o
- b) A través de un acta pormenorizada de la reunión preparada por el Comité de Cumplimiento encargado de tratar la comunicación.

El Comité de Cumplimiento ofrecerá al informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma el acta de la reunión.

Antes de dictar resolución, el Comité de Cumplimiento, o en su caso, Dirección General podrá acordar, mediante acuerdo motivado, la realización de las actuaciones complementarias que considere indispensables para resolver el procedimiento.

#### Fase 4. Finalización

Cumplimentado, en su caso, este último trámite, Dirección General adoptará la decisión que considere pertinente. Asimismo, si Dirección General lo estima conveniente, atendiendo a las características de los hechos objeto de la comunicación, podrá acordar que éstos se pongan en conocimiento de los Cuerpos de Seguridad del Estado y autoridades administrativas competentes.

Si la gravedad de los hechos objeto de la comunicación lo aconsejase, la información a los Cuerpos de Seguridad del Estado y autoridades administrativas competentes podrá ser realizada inmediatamente después de haber sido recibida la información por el Presidente del Comité de Cumplimiento.

La investigación interna deberá estar finalizada en el plazo máximo de **DOS (2) MESES**, a contar desde el inicio de la recepción de la comunicación, que podrá prorrogarse únicamente por causa justificada, por un período adicional de **UN (1) MES**.

El acuerdo de resolución finalizará con cualquiera de estas decisiones: (i) archivo del expediente, (ii) adopción de medidas no disciplinarias, incluida la comunicación a las autoridades administrativas y órganos judiciales; y/o (iii) propuesta de adopción de medidas disciplinarias.

El Comité de Cumplimiento propondrá a Dirección General, las sanciones que en su caso procedan. Excepcionalmente, cuando la gravedad del asunto así lo requiera, se podrá solicitar al Departamento de RRHH, que se aplique a la persona trabajadora investigada la medida cautelar de suspensión de empleo, respetando siempre los plazos previstos en la normativa laboral aplicable.

Al menos una vez al año se informará a Dirección General sobre la relación de las comunicaciones recibidas y atendidas, así como de los resultados de su actuación y, en su caso, de las medidas adoptadas (omitiéndose en todo caso los datos personales de informadores y/o afectados).

## 6. CONFIDENCIALIDAD Y ANONIMATO

El Responsable del Sistema mantendrá el anonimato de la persona informante y el Comité de Cumplimiento garantizará en todo momento la confidencialidad de las comunicaciones recibidas al efecto de preservar los derechos fundamentales de la/s persona/s afectadas y la legislación vigente, salvo que el hecho comunicado, a juicio del Comité de Cumplimiento, pudiera ser constitutivo de un delito, en cuyo caso será puesto de inmediato en conocimiento de las autoridades pertinentes.

En este sentido se asegurará la máxima confidencialidad acerca de la identidad de la persona que notifica una irregularidad y de los terceros a los que pueda afectar la comunicación y los hechos objeto de comunicación.

A estos efectos y durante todo el proceso se mantendrá el anonimato del informante

Todas las personas que tengan conocimiento de las comunicaciones que se realizan a través del Canal de Comunicación están obligadas a guardar secreto sobre la identidad del informante.

El responsable de Cumplimiento Normativo proporcionará la debida protección a todos los que realicen una comunicación de buena fe y bajo los parámetros de este procedimiento.

En el caso de que hubiera que trasladar la información y los hechos a las autoridades administrativas y/o judiciales correspondientes, podrá ser necesario informar de la identidad de las personas (informador, afectado y terceros) a dichas autoridades.

## 7. PROTECCIÓN DE DATOS

ACR reconoce que la protección de los datos personales es un derecho fundamental y en este sentido tienen implantado un sistema para garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos personales, con una serie de procedimientos y políticas que son



de obligado cumplimiento en toda la compañía y afectan a todas las áreas, de la organización y son conscientes de la importancia de su cumplimiento.

#### **7.1.- Responsable del Tratamiento.**

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5.1 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, el órgano de administración de ACR es considerada la Responsable del Tratamiento de los datos personales objeto de tratamiento derivados del Canal de Comunicación.

#### **7.2.- Tipología de datos**

De acuerdo con lo dispuesto en la normativa de protección de datos de carácter personal, a continuación, se relaciona la tipología de datos que pueden ser recabados a través del Canal de Comunicación:

- Nombre y apellidos de la/s persona/s trabajadora/s y directivo/s involucrados en la comunicación, así como el cargo que ocupan y lugar donde lo desempeñan (en el caso de las personas que desarrollan su labor profesional fuera de las oficinas centrales).
- Información sobre el informante (nombre y apellidos, cargo que ocupa, número de teléfono y dirección de correo electrónico o cualquier otra dirección que haya facilitado).
- Los hechos comunicados.
- Cuanta documentación de soporte y pruebas se aporten para el esclarecimiento de los hechos.
- La documentación e información que se recabe como consecuencia de la investigación que se aperture.

### **7.3. Principios del tratamiento de los datos**

Los datos e información de carácter personal serán tratados aplicando los principios establecidos en la normativa de protección de datos, de minimización, finalidad, necesidad y proporcionalidad.

### **7.4. Base legitimadora**

La base legitimadora para el tratamiento de los datos se encuentra en lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, en el artículo 6.1.c) y e) del RGPD, artículo 8 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (en adelante LOPDGDD) y artículo 11 de la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, que reconoce la creación y mantenimiento de sistemas de información, a través de los cuales pueda ponerse en conocimiento de una entidad la comisión en el seno de la misma o en la actuación de terceros que colaboren con ella, de actos o conductas que pudieran resultar contrarios a la normativa general o sectorial que le fueran aplicables.

### **7.5. Deber de información**

Recibida una comunicación, el Comité de Cumplimiento, deberá informar al informante o a quien remita la comunicación conforme se establece en el protocolo creado para el tratamiento de los datos derivados del Canal de Comunicación.

En concreto, se informará sobre:

- Responsable del Tratamiento.
- Qué datos son objeto de tratamiento.
- Finalidades.
- Base legitimadora.
- Forma del tratamiento.
- Comunicaciones de datos.
- Plazo de conservación.

- Derechos que puede ejercitar en relación con el tratamiento de los datos personales

Igualmente, el deber de información, en materia de protección de datos alcanza a cualquier persona que se vea afectada en el proceso de investigación, salvo que la comunicación a la persona afectada pueda comprometer la investigación. En cuyo caso, este deber de información se prorrogará de forma motivada hasta que se le pueda informar.

#### **7.6. Acceso a los datos**

En cuanto al acceso a los datos personales contenidos en el canal de comunicación queda limitado exclusivamente a las siguientes personas:

- 1) El Responsable del sistema
- 2) El Comité de Cumplimiento, salvo los datos de identificación de la persona informante.
- 3) El responsable de RRHH, en el caso, de que la tramitación de la comunicación de lugar a la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador.
- 4) El responsable de los servicios jurídicos de la entidad u organismo, si procediera la adopción de medidas legales en relación con los hechos relatados en la comunicación,
- 5) Los encargados de tratamiento que eventualmente se designe, en cuyo caso, se suscribirá un acuerdo de responsable encargado de tratamiento previsto en el artículo 28 del RGPD.

#### **7.7.- Preservación de la identidad del informante y de las personas afectadas.**

Quien presente una comunicación tiene derecho a que su identidad no sea revelada a terceras personas.

ACR cuenta con medidas técnicas y organizativas para preservar la identidad de la persona informante así como de las personas afectadas.

ACR cuenta con medidas técnicas y organizativas para garantizar la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas y de terceros que se mencionen en la información suministrada.

La identidad del informante solo se podrá comunicar a la Autoridad Judicial, al Ministerio Fiscal, o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora.

#### **7.8. Ejercicio de los derechos de los interesados.**

En cuanto al ejercicio de los derechos de los interesados y, en concreto, en lo que se refiere al ejercicio de los derechos de acceso y cancelación de los datos, estos podrán verse limitados por la protección y salvaguarda de los derechos de todas las partes que estén afectadas. De esta forma, el acceso a los datos personales incluidos en una investigación puede limitarse si en el acceso a la misma se ve afectada por derechos de otros titulares.

Como también el acceso podría comprometer la investigación en curso.

Lo mismo sucede en el caso del ejercicio del derecho de rectificación y de cancelación.

Por lo que estos derechos se ejercitaran, sin que causen perjuicio a otros derechos en juego y sin que su ejercicio comprometa o ponga en riesgo la investigación que se estuviera llevando a cabo, conforme establece el artículo 24.2 de la LOPDGDD.

ACR adoptará todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para preservar la seguridad de los datos recabados al objeto de protegerlos de divulgaciones o accesos no autorizados. En este sentido, ambas compañías, tienen implantadas las medidas apropiadas conforme al procedimiento establecido.

#### **7.9. Conservación de la información y cancelación**

Conservación de la información

El Responsable del Sistema y el Comité de Cumplimiento, mantendrán un registro de todas las comunicaciones que se reciban y la información que se recabe se conservará durante el tiempo que dure la investigación y sea necesario para la adopción de las decisiones que se adopten y, en el caso, que de los hechos investigados se abriera un expediente administrativo y/o judicial, durante el tiempo que dure el procedimiento.

La conservación de la información se realizará cumpliendo la normativa de protección de datos y observando las medidas necesarias para preservar la confidencialidad conforme el procedimiento que regula el tratamiento de datos derivado del Canal de Comunicación.

#### Cancelación

Los datos serán cancelados una vez que no sean necesarios para la investigación y, en todo caso, pasados **TRES (3) MESES**, desde que se inició la investigación, salvo que se hubiera iniciado un procedimiento judicial en el que pueda estar implicada la persona jurídica y el motivo sea dejar evidencias del funcionamiento del modelo de prevención.

Pasados los **TRES (3) MESES**, los datos e información serán suprimidos del sistema de recogida de comunicaciones y podrán conservarse por más tiempo en el Departamento que canalice la investigación.

## **8. PROTECCIÓN DEL INFORMANTE**

Las personas trabajadoras que de buena fe efectúen las comunicaciones estarán protegidos contra cualquier tipo de discriminación y penalización como consecuencia de las comunicaciones de irregularidades que puedan realizar. Se encuentra terminantemente prohibido adoptar medida alguna contra la persona trabajadora que constituya una represalia o cualquier tipo de consecuencia negativa por haber formulado una comunicación de actuación presuntamente ilícita o delictiva.

La prohibición de represalias prevista en el párrafo anterior no impedirá la adopción de las medidas disciplinarias que procedan cuando la investigación interna determine que la información comunicada es falsa y ha sido formulada con mala fe por parte del informante.

En todo caso para que se considere que se ha producido una represalia en los términos expuestos y el informante pueda gozar de protección jurídica al respecto, debe existir una estrecha relación entre la comunicación y el trato desfavorable sufrido, directa o indirectamente.

La protección efectiva de los informantes requiere una definición amplia de represalia que comprenda todo acto u omisión que se produzca en un contexto laboral y que les cause un perjuicio.



No obstante, dicha protección no debe impedir que las compañías tomen decisiones laborales que no sean consecuencia de la información recibida o la revelación pública.

Igualmente, la compañía velará porque se garantice el derecho de defensa y a la tutela judicial efectiva de las personas afectadas, así como a la presunción de inocencia, que incluye el derecho a ser oídos y el derecho a acceder a su expediente. En ese caso, deberán observar las normas previstas en el presente procedimiento para preservar la confidencialidad de la información a la que tengan acceso.

## **9. RESUMEN**

Se adjunta infografía resumen de procedimiento del Canal de Comunicación.



| Consejero Delegado  | Representante Unidad de Cumplimiento  |
|---|---|
|  |  |
| Fdo: D. Miguel Elizalde Elizalde  | Fdo: Dña. Noelia Catalán Fraile   |



**10. ANEXOS**

ANEXO I – FORMULARIO DE COMUNICACIÓN

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Órgano o persona a quien se comunica |  |
| Fecha de la comunicación:            |  |

Identificación del informante

---

Identificación de los intervinientes en las actividades presuntamente delictivas

---

Descripción básica de los hechos

---

Tipo de delito

---

Evidencias, pruebas aportadas o elementos sobre los que se basa la comisión de irregularidades: documentación, testigos, indicios, ...

---

Una vez cumplimentado el formulario se remitirá de forma inmediata al órgano de control independiente a través del correo electrónico: [canaldenuncias@acr.es](mailto:canaldenuncias@acr.es) o por correo postal a la siguiente dirección: *Polígono Iruregaña 71, 6ª Planta, 31195 Aizoáin (Navarra)*