



Aguas Municipales
de Vitoria-Gasteiz, S.A.

AMVISA

Vitoria-Gasteizko
Udal Urak, SA

Protocolo sobre el Canal interno de información y el procedimiento de gestión de las
informaciones recibidas

ANEXO NÚMERO 2 (SII)

PROTOCOLO SOBRE EL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN Y EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS INFORMACIONES RECIBIDAS

- **APROBADO EN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN – 25 de mayo 2023**
- **Informado a la representación de los trabajadores con fecha 19 de mayo 2023**



I. INTRODUCCIÓN. SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN (CANAL INTERNO) PRINCIPIOS Y OBJETIVOS DEL PRESENTE PROTOCOLO.

La empresa pública municipal AGUAS MUNICIPALES DE VITORIA-GASTEIZ, S.A.U, en adelante denominada “AMVISA” cuenta con un Sistema interno de información que cumple con los requisitos establecidos en la Ley 2/2023, de 20 de febrero reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción (en adelante, Ley 2/2023).

Este Sistema se compone de las herramientas y procedimientos que tienen como objetivo facilitar la detección y gestión de posibles infracciones dentro de la organización. La Ley 2/2023 establece que es un instrumento fundamental en la lucha contra la corrupción y que también constituye un ejemplo de transparencia y desarrollo de la cultura de cumplimiento normativo.

El Sistema interno de información está incluido dentro del Sistema de Cumplimiento, y se compone principalmente por los siguientes elementos:

- (i) La Política del Sistema interno de información.
- (ii) La persona Responsable del Sistema que se encarga de la supervisión máxima del correcto funcionamiento y mantenimiento del Sistema;
- (iii) El Canal interno de información;
- (iv) El procedimiento de gestión de las informaciones recibidas, estableciendo las pautas para la canalización, tramitación, investigación y resolución de la información recibida a través del Canal.

El Sistema interno de información de AMVISA y, en particular, el presente Protocolo sobre su Canal y procedimiento, busca proteger a aquellas personas que informen sobre posibles infracciones dentro de la organización, en el desarrollo de su actividad, según lo previsto en el apartado 3.2.

Es por ello, que en el apartado 5, se establecen medidas de protección para garantizar que las personas informantes no sufran represalias o consecuencias negativas, y sirva para facilitar el proceso de información, así como la investigación de las infracciones reportadas.

El presente Protocolo tiene como objetivo principal fomentar la cultura de cumplimiento normativo dentro de AMVISA. Para lograr este propósito, se establece un Canal interno que permite la comunicación de presuntas infracciones que puedan ocurrir durante nuestra actividad prestacional de servicio público del ciclo integral de aguas (abastecimiento y saneamiento).



Es fundamental que nuestro personal, así como el de las empresas externas con las que operamos (empresas proveedoras, subcontratistas, entre otras), se sientan en la libertad de comunicar tales presuntos incumplimientos y/o infracciones. Para ello, se establecen ciertas medidas tales como:

- (i) La posibilidad de realizar comunicaciones anónimas, siempre y cuando se cumplan con los requisitos establecidos en este protocolo, así como la protección de la identidad de quien informe, a excepción de los supuestos previstos en la Ley 2/2023.
- (ii) Además, se ofrecerán diversos medios para realizar estas comunicaciones: por escrito, por teléfono, reuniones presenciales o por alguna aplicación informática, “canal de denuncias”, garantizando en todo momento la seguridad y confidencialidad de dichas comunicaciones. También se garantizará que las personas informantes no sufran represalias directas o indirectas, como despidos u otras, como las restricciones a la formación o promoción.
- (iii) Para llevar a cabo este proceso de manera eficiente se establecerá un procedimiento reglado, confidencial y ágil que respete los derechos a la presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas.
- (iv) Este procedimiento estará supervisado por la persona Responsable del Sistema como Compliance Officer, designada por el Consejo de Administración, quien contará con los medios necesarios para solicitar información y apoyo de otros departamentos de la organización y recibir asesoramiento externo especializado, como profesionales de la psicología, del peritaje, o de la abogacía que faciliten las investigaciones internas.
- (v) Por último, se informará a los colaboradores de la existencia de un Canal externo como alternativa o subsidiario al Canal interno, para poder comunicar presuntas infracciones.

En definitiva, el Protocolo establece un marco claro y eficaz para el manejo de presuntas infracciones dentro de AMVISA, siempre en línea con la normativa aplicable y en el marco de la cultura de cumplimiento que se quiere fomentar.

II. LA PERSONA RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN.

La persona designada como Compliance Officer de AMVISA, en tanto que parte integrante del Comité de Cumplimiento de AMVISA, y como máxima responsable de la supervisión del Sistema de Cumplimiento de la organización es el puesto que se considera más idóneo para ejercer las



funciones de Responsable del Sistema de acuerdo con lo previsto en la Ley 2/2023 y en la Política del Sistema interno de información de AMVISA.

Por ello, el Consejo de Administración ya ha designado como persona Responsable del Sistema a quien es la Compliance Officer (en adelante, persona *Responsable del Sistema-Compliance Officer*). Así se comunicará a las autoridades correspondientes, así como el cese o sustitución, cuando ello acontezca, junto con los motivos que lo avalen.

La persona *Responsable del Sistema-Compliance Officer* es, como se ha indicado, quien tiene asignada la supervisión de todo el Sistema interno de información de AMVISA, tarea en la que actuará con independencia y autonomía, sujeta únicamente al amparo del cumplimiento de la normativa legal y a las disposiciones normativas. Sólo rendirá cuentas ante el Consejo de administración, y no admitirá injerencias de ninguna clase (si las hubiere, las reportará al Consejo de Administración para que éste actúe como corresponda).

Por mandato expreso del Consejo de Administración de AMVISA, toda la organización queda obligada a prestar colaboración a la persona *Responsable del Sistema-Compliance Officer* en el ejercicio de sus funciones, facilitándole la información, documentación u apoyo que requiera, especialmente en el curso de las investigaciones que pudieran incoarse conforme a lo previsto en el presente Protocolo (Apartado 4).

Adicionalmente, la persona *Responsable del Sistema-Compliance Officer* podrá recabar asesoramiento jurídico externo, cuando lo precise para la ejecución de las tareas complicadas o de especial dificultad.

Por su parte, la persona Responsable del Sistema-*Compliance Officer* deberá cumplir con los principios, instrucciones y normas previstas en la Política del Sistema interno de información y en el presente Protocolo, además de las disposiciones del Código de Conducta y demás protocolos y procedimientos del Sistema de Cumplimiento.

III. EL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN

3.1 ¿Qué es el Canal interno de información?

El Canal interno de información de AMVISA es un vehículo conformado o integrado por todas las vías a través de las cuales las personas que se indicarán en el presente Protocolo (apartado 3.4) pueden comunicar informaciones, obtenidas lícitamente en el marco de una relación laboral o profesional, referidas a las presuntas infracciones o incumplimientos que asimismo serán citados en el siguiente Apartado 3.2.

Como se verá (Apartado 3.5), pueden transmitirse de forma escrita u oral, de forma anónima o con identificación, etc.

3.2 ¿Qué se puede informar a través del Canal interno de información?



A través del Canal interno de información de AMVISA puede comunicarse información (obtenida lícitamente en el marco de una actividad laboral o profesional en o con AMVISA) que se refiera a alguna o algunas de las siguientes acciones u omisiones (en adelante, las presuntas “Infracciones”):

- (i) Cualquier acción u omisión que pueda constituir infracción del Derecho de la Unión Europea siempre que: entre dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión Europea; afecte a los intereses financieros de la Unión Europea; o incida en el mercado interior.
- (ii) Cualquier incumplimiento del Código de Conducta de AMVISA, lo mismo que cualquier presunto incumplimiento de los demás protocolos o normas internos en materia de Compliance.
- (iii) Cualquier infracción penal por parte de AMVISA y/o sus personas administradoras, Gerencia, jefaturas, Trabajadores y trabajadoras y dependientes.
- (iv) Cualquier infracción administrativa grave o muy grave por parte de AMVISA y/o sus personas administradoras, directivas, gerencia, empleadas y dependientes, fundamentalmente (que no exclusivamente) aquellas que pudieran afectar a las haciendas estatal, foral, local o autonómica, o a la Seguridad Social
- (v) Cualquier infracción grave o muy grave en materia de seguridad y salud en el trabajo por parte de AMVISA y/o sus personas profesionales.

En el caso de que se reciba información relativa a una posible situación de acoso se activará por parte de la Compliance Officer el *protocolo para prevenir y actuar frente al acoso sexual, sexista o por razón de sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz*, derivando la información recibida a quien corresponda, según lo previsto.

La persona Responsable del Sistema deberá supervisar, en todo caso, que se cumplan las garantías previstas en el presente Protocolo.

Dichas infracciones deben estar relacionadas con las actividades empresariales que desarrolla AMVISA y con las actividades (o con motivo de las actividades) profesionales/laborales que prestan en nombre y/o por cuenta de la Sociedad su personal administrador, directivo, personas trabajadoras y terceras subcontratadas para AMVISA.

A título de mero ejemplo, se detallan a continuación algunas circunstancias que podrían ser consideradas como posibles infracciones (según la definición previamente proporcionada) y que deberían ser reportadas a AMVISA a través del Canal interno de información:

- (i) Una persona empleada que tiene conocimiento de que AMVISA ha recibido una subvención de la Unión Europea para mejorar sus infraestructuras y que los fondos



están siendo utilizados de manera inapropiada o incumpliendo los términos y condiciones del acuerdo de subvención.

- (ii) Una persona empleada de AMVISA que tiene conocimiento de que la empresa está incumpliendo su propio Código Ético de Conducta en materia de prevención de riesgos laborales, lo que podría tener consecuencias penales.
- (iii) Una empresa subcontratista que presta servicios de mantenimiento en AMVISA observa que una de las personas trabajadoras de AMVISA está haciendo caso omiso de los protocolos de seguridad al operar una maquinaria peligrosa, lo que podría poner en riesgo la salud y la seguridad del personal.
- (iv) Una empresa proveedora de AMVISA que tiene conocimiento de que la empresa está cometiendo infracciones administrativas graves en materia de contratación pública, como el fraude en la selección de empresas proveedoras o la manipulación de los criterios de adjudicación para favorecer a determinadas personas candidatas.
- (v) Una persona empleada tiene conocimiento de que una empresa proveedora de AMVISA está cometiendo actos de corrupción, como ofrecer sobornos a las personas trabajadoras de AMVISA para obtener contratos o favores.
- (vi) Una persona empleada que tiene conocimiento de que se están cometiendo infracciones en materia de protección de datos personales, como recoger y tratar información personal sin el consentimiento de los titulares de los datos.
- (vii) Una persona empleada que tiene conocimiento de que la Gerencia, una jefatura u otra persona empleada realiza, de forma reiterada, comentarios humillantes, despectivos o intimidatorios hacia la empresa, o contra una persona trabajadora, le asigna tareas imposibles de cumplir, le aísla o ignora, difunde rumores falsos sobre ella, entre otros comportamientos que generan un ambiente laboral hostil e impactan negativamente en la salud y bienestar psicológico y laboral de la persona afectada.

3.3 ¿Qué conflictos se excluyen expresamente?

La Ley 2/2023 solo protege a aquellos que informan sobre situaciones que tengan un impacto más amplio en la organización o en terceros, y no a conflictos personales que no tengan relevancia legal o administrativa.

Por ejemplo, una disputa laboral entre dos personas trabajadoras, incluso con distinto cargo o posición que obedeciera solamente a conflictos personales (mala relación entre sí, mala competitividad, etc.) no debe ser comunicada por medio de este Canal interno de información,



aunque siempre será oportuno que traten de buscar la mediación o ayuda, acudiendo al Área de RR. HH. y Secretaría.

3.4 ¿Quién puede utilizar el Canal interno de información?

Todas las personas profesionalmente relacionadas con la empresa, ya sea por ser trabajadoras, - cualquiera que fuera el régimen, incluido personal en prácticas-, ya sea por ser accionistas, directivas o por formar parte del Consejo de Administración, así como aspirantes en procesos de selección, personal en prácticas, personal jubilado parcial, clientela interna y externa etc. pueden transmitir información sobre presuntas infracciones graves o muy graves a través del canal interno.

También podrán hacerlo terceros externos como personal autónomo, empresas proveedoras, contratistas y subcontratistas (y las personas trabajadoras de éstas), pudiendo, por tanto, comunicar las infracciones señaladas precedentemente a través de este canal, con plena sujeción a sus requisitos y procedimiento.

3.5 ¿Cómo se puede comunicar una infracción?

Las presuntas infracciones podrán comunicarse de varias maneras:

- (i) Comunicación por escrito:

Por medio de la dirección de correo electrónico que AMVISA ha habilitado a tal efecto (canaldedenuncias@amvisa.onl), accesible a través de la Web.

- (ii) Comunicación verbal:

La información de presuntas infracciones podrá comunicarse verbalmente a través del siguiente número de teléfono: 616869119.

- (iii) Por medio de un enlace “Canal de denuncias” ubicado en la web de Amvisa.
- (iv) Presencialmente: si la persona informante lo desea, tendrá la opción de solicitar una reunión presencial/ o por videoconferencia (aplicativo MS Teams o similar) para proporcionar la información.

En cualquiera de los supuestos señalados, la persona informante puede optar por mantener el anonimato (no revelar su identidad) o identificarse.

El plazo máximo en el que deberá acusar recibo de la información es de siete días naturales siguientes desde la fecha de entrada de la solicitud.

En cualquiera de los casos, por seguridad jurídica, resultará imperativo documentar toda comunicación verbal de información. Esta documentación podrá realizarse de dos maneras: (a) mediante la grabación segura, confidencial, duradera y accesible de la conversación, o (b)



mediante una transcripción detallada de la conversación, que resulte validada por la persona informante.

Es importante que el canal ofrezca la posibilidad de informar a las personas denunciantes sobre el estado de la denuncia y sobre los pasos seguidos. Protege la información y custodia de documentos. No se deberá interferir en investigaciones policiales o judiciales.

El plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación no puede ser superior a 3 meses a contar desde la recepción de la comunicación. Los casos de especial complejidad que requieran ampliación de plazo podrá extenderse hasta un máximo de 3 meses adicionales.

3.6 ¿Qué ocurre si la información que se quiere comunicar atañe a la persona Responsable del Sistema-Compliance Officer?

En el supuesto en que la información que se quisiera facilitar a través del canal interno de información se refiriera a hechos o circunstancias en las que hubiere intervenido la persona *Responsable del Sistema-Compliance Officer*, y cara a evitar situaciones de conflicto, dicha información será remitida a la otra persona integrante del Comité de Cumplimiento, que asumirá entonces, provisionalmente y a los solos efectos de la gestión de esa información, las funciones de Responsable del Sistema.

3.7 ¿Qué información es necesaria facilitar al realizar una comunicación de información sobre una posible infracción?

En primer lugar, la persona informante podrá elegir si desea realizar su comunicación de manera anónima o no anónima. Aún en este último caso, esto es, si la persona informante revelase su identidad, el sistema interno de información de AMVISA y el presente protocolo garantizan no sólo la confidencialidad, sino, además, la no revelación de su identidad (salvo los casos señalados en la Ley 2/2023).

Sin que ello afecte a lo anterior, la persona informante que desee recibir notificaciones relacionadas con la información presentada deberá, lógicamente, facilitar una dirección de email (u otro medio de comunicación seguro como móvil etc...) y adquirir el compromiso de preservar la confidencialidad del contenido de las notificaciones recibidas.

Tanto en los casos de comunicaciones anónimas como en las no anónimas, y en orden a analizar el cumplimiento de los requisitos mínimos previstos en este protocolo y la verosimilitud provisional de la información, resulta obligatorio que la persona informante proporcione la mayor cantidad de datos posible sobre la presunta Infracción comunicada, incluyendo:

- (i) Una descripción básica de los hechos. ¿Qué presunta infracción se ha podido cometer y cómo?
- (ii) Las fechas en las que se cometió o fechas aproximadas. ¿Cuándo?



- (iii) Las personas sospechosas de haber cometido la infracción, participantes en la misma y otras posibles conocedoras. ¿Quiénes?
- (iv) Los documentos escritos, correos, audios, videos, datos o cualesquiera otras fuentes de información (sean en papel o en soporte informático) que puedan ser utilizados para corroborar o aclarar la presunta infracción. ¿Con qué pruebas o indicios se cuenta?

IV. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS INFORMACIONES RECIBIDAS

4.1 Principios rectores del procedimiento

A continuación, se establecen los principios que regirán el procedimiento de gestión de las informaciones recibidas:

- (i) **Confidencialidad y protección de la persona informante:** las informaciones recibidas deberán ser tratadas de forma confidencial y se garantizará la protección de la identidad de la persona que informa y su derecho a no sufrir represalias, tanto por parte de la organización como por terceros, como consecuencia de la comunicación de una infracción efectuada de buena fe.
- (ii) **Protección de datos personales:** la gestión de las informaciones recibidas se realizará de acuerdo con la normativa de protección de datos personales.
- (iii) **Colaboración y coordinación:** se fomentará la colaboración y coordinación entre los diferentes departamentos y áreas que puedan intervenir en el procedimiento de gestión de las informaciones recibidas.
- (iv) **Eficacia y eficiencia:** la gestión de las informaciones recibidas se realizará de manera eficaz y eficiente, con el fin de garantizar la máxima protección de los derechos e intereses de las personas afectadas por la infracción y la prevención de posibles perjuicios y siempre con arreglo al procedimiento de gestión de las informaciones establecido.
- (v) **Presunción de inocencia** y respeto al honor de las personas afectadas.

4.2 Recepción y análisis preliminar de la información recibida a través del canal

4.2.1 Formación del expediente, Libro-registro y posible acumulación de expedientes

Una vez que la información ha sido comunicada, se llevará a cabo su registro en el Libro-registro (telemático) que se llevará a dicho efecto, y la persona Responsable del Sistema-*Compliance Officer* formará un expediente, individual para cada caso (sin perjuicio de la posible acumulación que luego se indicará), asignándole un código numérico de identificación.

El libro-registro telemático no será público, sino que será tratado y conservado de forma confidencial y, únicamente, a petición razonada de la Autoridad judicial competente (mediante



auto y en el marco de un procedimiento judicial), podrá revelarse total o parcialmente su contenido. La persona Responsable del Sistema será la encargada de su llevanza y custodia, debiendo contener, como mínimo, los siguientes apartados:

- (i) Fecha de recepción de la información y forma de recepción de ésta.
- (ii) Código de identificación del expediente.
- (iii) Acciones adoptadas.
- (iv) Número de actas de la persona Responsable del Sistema.
- (v) Propuesta de resolución/conclusiones.
- (vi) Fecha de cierre.

En caso de recibirse diferentes comunicaciones sobre un mismo hecho o sobre hechos total o significativamente vinculados, la persona *Responsable del Sistema-Compliance Officer* podrá acumular los distintos expedientes.

4.2.2 Acuse de recibo de la información

A toda información recibida se le proporcionará un acuse de recibo dentro de los 7 días naturales posteriores a la fecha de presentación de la información. La persona informante tendrá derecho a conocer el estado de la tramitación de su comunicación y los resultados de la investigación¹, excepto en casos en que hubiere renunciado expresamente a recibir comunicaciones o se pueda comprometer la confidencialidad o el buen fin de la investigación.

4.2.3 Solicitud de ampliación de la información recibida

Cuando la persona *Responsable del Sistema* considere que la información recibida es total o parcialmente confusa o insuficiente podrá solicitar las ampliaciones o aclaraciones correspondientes.

No se solicitará, en cualquier caso, más información que la necesaria para (i) entender qué es lo que se está comunicando, cuál es la posible infracción, (ii) verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en este protocolo; y (iii) comprobar la verosimilitud provisional de la información.

4.2.4 Análisis preliminar de la información recibida. Posible asesoramiento jurídico externo

Salvo lo dispuesto en el punto precedente, una vez que la información fuere recibida, por cualquiera de las vías establecidas en el presente protocolo, se realizará un análisis preliminar de la misma, especialmente sobre la entidad de la información, la suficiencia y verosimilitud de la misma y el cumplimiento (o incumplimiento) de los demás requisitos previstos en este protocolo, determinando, en definitiva, si los mismos pudieran ser indiciariamente constitutivos de alguna

¹ Con obligación de guardar confidencialidad.



infracción de las previstas en el Apartado 3.2 y si, por tanto, se admite la comunicación y se abre investigación conforme a lo establecido en los puntos siguientes.

Para dicho análisis preliminar, así como para las demás fases que se definen a continuación, la persona Responsable del Sistema-*Compliance Officer* podrá solicitar el asesoramiento jurídico de abogadas y abogados externos de AMVISA, especialmente si el asunto presentara complejidad fáctica o jurídica.

4.2.5 Decisión preliminar sobre la comunicación recibida

Como consecuencia del antedicho análisis preliminar, la persona *Responsable del Sistema-Compliance Officer* tomará alguna de las siguientes decisiones, consignándola debidamente:

I. Inadmitir la comunicación:

- (i) Cuando los hechos relatados carezcan de toda verosimilitud.
- (ii) Cuando los hechos relatados no sean constitutivos de infracción conforme a lo establecido en el apartado 3.2 del presente protocolo. O, aun cuando pudiendo serlo, no se haya aportado prueba o principio de prueba alguno que pudieran corroborarlos mínimamente.
- (iii) Cuando la comunicación carezca manifiestamente de fundamento o existan, a juicio de la persona *Responsable del Sistema-Compliance Officer*, indicios racionales de haberse obtenido ilícitamente la información o las pruebas o principios de prueba aportadas.
- (iv) Cuando la comunicación no presenta nueva información significativa sobre una infracción ya reportada y cerrada, o que es ya de público conocimiento (a menos que existan nuevas circunstancias y pruebas o principios de prueba que lo justifiquen).

II. Admitir a trámite la comunicación e iniciar investigación conforme a lo que se establecerá seguidamente.

4.2.6 Comunicaciones con la persona informante

Tanto la decisión de no admitir la comunicación de información, como la decisión de admisión a trámite serán notificadas a la persona informante, que podrá consultar, en cualquier momento, el estado del expediente.

4.3 **Investigación**

4.3.1 Apertura, finalidad y plazo



La fase de investigación se abrirá cuando, tras el análisis preliminar, la información se haya admitido a trámite, según lo indicado en el punto 4.2.5 II.

La fase de investigación tiene por objeto la práctica de las diligencias que se estimen estrictamente necesarias para contrastar la realidad de los hechos comunicados y su posible calificación provisional (infracción penal, infracción laboral ...) para comprobar su verosimilitud.

4.3.2 Elección de la estrategia de investigación

En función del ámbito, materia, alcance y/o personas presuntamente involucradas, se valorará la estrategia de investigación a desarrollar para el caso concreto, pudiendo optar por una de las siguientes opciones:

- (i) Investigación interna: por mandato del Consejo de Administración de AMVISA todos las áreas y personal de la compañía quedan expresamente obligados a facilitar a la persona cuanta información les fuere requerida y obre en su poder o conocimiento.
- (ii) Investigación externalizada: en todo o en parte dependiendo de si las circunstancias del caso aconsejan el asesoramiento puntual de un experto o experta en un aspecto concreto, o una investigación completamente desarrollada desde el exterior de la empresa. Por ejemplo, esta decisión podrá adoptarse cuando así lo aconsejen criterios que avalen una especialización, especial complejidad o urgencia inminente.

En todo caso, se garantizará el respeto de la independencia, la confidencialidad, la protección de datos de carácter personal, así como, el secreto de las comunicaciones.

4.3.3 Planificación de la investigación

La investigación se planificará con el objetivo de esclarecer los hechos ocurridos e identificar a sus responsables. Dicha planificación podrá comprender los siguientes elementos:

- a. Identificar la legislación, políticas, procedimientos o normativa interna afectados, así como los riesgos reputacionales, económicos, financieros o legales que pudieran derivarse.
- b. Identificar toda la información y documentos que puedan ser relevantes y cuya revisión se considere de utilidad (correos electrónicos, sitios web, soportes audiovisuales de vigilancia y seguridad de la entidad, listas de asistentes, contraseñas o dispositivos electrónicos de seguridad, soportes contables, etc.). El control se debe hacer de forma prudente y lo menos invasivo posible (siempre atendiendo a los criterios de idoneidad, necesidad, utilidad y proporcionalidad) y garantizando la cadena de custodia.
- c. Determinar, con la colaboración de la Jefatura de Recursos Humanos cuando ello fuese necesario, y, en todo caso con pleno respeto a lo dispuesto en el Convenio Colectivo y/o la normativa laboral aplicable, la necesidad y en su caso la urgencia de adoptar medidas



cautelares con respecto a las personas investigadas. Las medidas cautelares no están limitadas, pero pueden incluir las siguientes:

- i. Trasladar a las personas investigadas a otra área o ubicación de manera temporal.
 - ii. Modificar las tareas o responsabilidades habituales de las personas investigadas.
 - iii. Suspensión de empleo (o permiso retribuido) de las personas investigadas.
- d. Preparar un guión del procedimiento de investigación a desarrollar, así como de las diferentes entrevistas con las personas afectadas, incluyendo preguntas relevantes, identificación de testigos, aspectos logísticos del desarrollo de las entrevistas, etcétera.
- e. Incluir en el expediente de investigación toda la información que pueda resultar de interés en relación con la vida laboral en AMVISA de la persona investigada (historial de empleo, contingencias anteriores, políticas, procedimientos y normativa de la empresa que le resulten de especial aplicabilidad, etc.).
- f. Al planificar la investigación se tratará siempre de favorecer:
- a. La objetividad y equidad del proceso;
 - b. La privacidad de las personas investigadas; y
 - c. La minimización del impacto de la investigación.

4.3.4 Desarrollo de la investigación

La investigación incluirá todas aquellas diligencias de investigación que resulten oportunas para el esclarecimiento de los hechos y para la averiguación de las personas presuntamente responsables. Se detallan a continuación algunas de las principales diligencias que podrán conformar la investigación:

- a. Celebración de una entrevista con la persona informante a fin de obtener más información sobre la comunicación y/o sobre los medios de prueba o principios de prueba aportados.
- b. Declaración de las personas afectadas/investigadas, siempre con absoluto respeto a la presunción de inocencia, se les invitará a exponer su versión de los hechos y a aportar aquellos medios de prueba que considere adecuados y pertinentes.
- c. Realizar cuestionarios y entrevistas confidenciales con testigos.
- d. Concertar audiencias con las personas afectadas, sus superiores y demás miembros del personal, así como, con cualesquiera personas que considere necesarias.
- e. Recabar cuanta información sea posible a través de la documentación de la empresa.
- f. Si fuera indispensable para el esclarecimiento de los hechos, adoptar medidas de vigilancia a través de detectives o medios informáticos, telemáticos o audiovisuales, siempre que los mismos atiendan a criterios de razonabilidad, idoneidad y proporcionalidad, velando en todo momento por el derecho a la intimidad de la persona afectada y por el derecho al secreto de las comunicaciones.



- g. Solicitar ayuda externa de otras personas profesionales.
- h. Cualesquiera otras diligencias que la persona investigadora estime necesarias para el esclarecimiento de los hechos.

4.3.5 Información de la persona afectada durante la investigación

Durante el proceso de investigación, resulta obligatorio, en cuanto el buen fin de ésta lo permita, informar de los hechos (siquiera de forma sucinta) a la persona o personas afectadas, brindándoles expresamente la oportunidad de presentar sus comentarios por escrito o prestar declaración presencial (que habrá de ser grabada en soporte audiovisual o transcrita). Asimismo, se le informará sobre el tratamiento de sus datos personales.

En todo caso, la identidad de la persona informante se mantendrá en secreto y no podrá ser revelada a la persona o personas afectadas.

4.3.6 Documentación del procedimiento de investigación

Será imprescindible incluir en el expediente la documentación detallada de todo el procedimiento de investigación desarrollado, incluyendo el plan de investigación inicialmente elaborado, así como todos los documentos que se vayan recabando junto con las actas de las entrevistas que se mantengan.

En todas las entrevistas que se lleven a cabo se tomará nota, por escrito, de los hechos relevantes de la misma y se incorporarán a un acta, que deberá firmarse por los comparecientes y por la asesoría externa. Asimismo, se procederá a informar en todas ellas de los extremos que exige la legislación vigente en materia de protección de datos.

4.3.7 Informe final

Una vez finalizadas todas las diligencias de investigación se elaborará un informe final, en el plazo máximo de 10 días hábiles, que contendrá una breve descripción de los siguientes elementos:

- (i) **Naturaleza de la contingencia:** se identificarán, en la medida de lo posible, los sujetos intervinientes, la naturaleza de los hechos, la fecha, el lugar y las circunstancias en que supuestamente sucedieron, los preceptos legales o la normativa interna infringida o puesta en peligro.
- (ii) **Identidad de la Persona Investigadora:** se identificará debidamente a la persona o personas componentes del equipo de trabajo que hayan llevado a cabo la investigación.
- (iii) **Relación de los hechos y descubrimientos relevantes:** se relatarán los hechos más relevantes recabados a lo largo del procedimiento de investigación, diferenciando entre aquéllos obtenidos de la documentación de AMVISA de los obtenidos de la información proporcionada por la persona informante o de las entrevistas mantenidas con las personas afectadas y testigos.



- (iv) **Conclusiones y valoración de los hechos:** se especificarán las conclusiones extraídas, así como su valoración de los hechos relatados, pudiendo proponer dos posibles acciones:
- (i) Archivo del procedimiento, si se estima que el hecho no es constitutivo de infracción, que no aparece suficientemente justificada su perpetración o que no se ha acreditado su autoría.
 - (ii) Propuesta de continuación del procedimiento, si se estima que de las diligencias practicadas se estima que convergen indicios racionales de que se han podido cometer por la persona o personas afectadas alguna de las infracciones recogidas en el epígrafe 3.2 de este protocolo. En este caso, se propondrá, según los casos, (i) la interposición de denuncia penal ante la Fiscalía Provincial o Juzgado correspondiente; y/o (ii) la apertura de expediente disciplinario o contradictorio laboral, conforme a lo previsto en la Ley y el Convenio Colectivo; y/o la presentación de denuncia administrativa ante la autoridad correspondiente.

4.4 Traslado del expediente

La persona Responsable del Sistema-*Compliance Officer* será la encargada de remitir el informe final al Consejo de Administración.

El Consejo de Administración decidirá si archiva el expediente o si, por el contrario, acuerda alguna o todas las propuestas formuladas.

Se informará en todo caso a las personas afectadas de la decisión adoptada. También a la persona informante, a menos que hubiere renunciado o la comunicación sea anónima.

Además, las decisiones del Consejo de Administración serán trasladadas a la persona *Responsable del Sistema-Compliance Officer* para su archivo, gestión y seguimiento de las medidas adoptadas.

Documentar en el libro-registro toda la trazabilidad.

Suprimir la información sobre datos personales recogidos en el expediente pasados 3 meses

4.5 Protección de datos personales

4.5.1 Plazos de conservación y limitación de acceso a los datos

- (i) Los datos que se traten solo **se conservarán durante el tiempo necesario para decidir si se debe iniciar una investigación.** Solo se tratarán los datos personales **necesarios para la investigación.**
- (ii) En caso de que los hechos investigados fueran presuntamente constitutivos de delito, y a los efectos de prestar la máxima colaboración con los Juzgados y Tribunales que



puedan conocer de la investigación de los mismos, **el plazo de conservación se extenderá hasta la fecha de prescripción de los presuntos delitos.**

(iii) Se **eliminarán inmediatamente** aquellos que:

- a) **No sean relevantes** o que se refieran a conductas que no sean calificadas como Infracción, conforme el artículo 2.1 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- b) **Datos de categorías especiales**, estos también se eliminarán inmediatamente sin ser registrados ni tratados.
- c) Si se descubre que la **información recibida no es veraz**, se eliminará inmediatamente.
 - a menos que la falta de veracidad pueda constituir un delito penal, en cuyo caso se conservará hasta que se resuelva el procedimiento judicial que, en su caso, por ello se iniciase.
- d) si han **transcurrido tres meses** desde la recepción de la comunicación **sin que se haya iniciado ninguna investigación**.
 - a menos que la finalidad sea dejar constancia del funcionamiento del sistema. En este caso, las comunicaciones solo se registrarán de forma anonimizada.
 - en ningún caso podrán conservarse los datos por un período superior a diez años.

El acceso a los datos personales almacenados en el sistema interno de información se limitará únicamente a aquellas personas que estén autorizadas y tengan competencias y funciones específicas.

V. PROTECCIÓN A LA PERSONA INFORMANTE DE BUENA FÉ

La protección a la persona informante de buena fe es un mecanismo clave para fomentar la comunicación de posibles infracciones y garantizar la transparencia y la integridad en AMVISA.



Aquellas personas que proporcionen información de buena fe sobre posibles infracciones estarán protegidas contra cualquier represalia² o acción discriminatoria por parte de la organización.

No obstante, se exigen ciertos requisitos que deben ser cumplidos para que la protección sea otorgada a la persona que informa sobre una posible Infracción:

- (i) En primer lugar, se requiere que la información proporcionada sea veraz o que quien informe tenga una justificación razonable y objetiva para creer en su veracidad en el momento de la comunicación. Además, la información no debe haber sido obtenida ilegalmente, ni puede ser de conocimiento ya público o basarse en meros rumores o suposiciones.

La Ley 2/2023 establece que informar intencionalmente información falsa es considerado una falta muy grave, lo que puede acarrear sanciones económicas de entre 30.001 y 300.000 euros. Además, esta conducta de facilitar información falsa puede ser sancionada disciplinariamente por parte de AMVISA.

Si la persona *Responsable del Sistema* considera que una comunicación puede ser falsa o estar basada en la mala fe, informará a gerencia para que se tomen o inicien las medidas correspondientes.

- (ii) En segundo lugar, se debe estar ante una infracción conforme a la definición prevista en el Apartado 3.2 del presente Protocolo, trasladada por alguna de las personas indicadas en el Apartado 3.4.
- (iii) Y en tercer lugar, la persona informante debe haber seguido el procedimiento establecido para la comunicación de la información, explicado en el apartado 4 del presente Protocolo.

² Se considera represalia con arreglo a la Ley 2/2023:

- a) Suspensión del contrato de trabajo, despido o extinción de la relación laboral o estatutaria, incluyendo la no renovación o la terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal una vez superado el período de prueba, o terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios, imposición de cualquier medida disciplinaria, degradación o denegación de ascensos y cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo y la no conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que el trabajador tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido; salvo que estas medidas se llevaran a cabo dentro del ejercicio regular del poder de dirección al amparo de la legislación laboral o reguladora del estatuto del empleado público correspondiente, por circunstancias, hechos o infracciones acreditadas, y ajenas a la presentación de la comunicación.
- b) Daños, incluidos los de carácter reputacional, o pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo.
- c) Evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional.
- d) 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.
- e) Denegación o anulación de una licencia o permiso.
- f) Denegación de formación.
- g) Discriminación, o trato desfavorable o injusto.



VI. CANAL EXTERNO

En cumplimiento de la Ley 2/2023, es preciso comunicar que, alternativa o subsidiariamente, las personas señaladas en el apartado 3.4 disponen de un canal externo para la comunicación de las posibles infracciones o irregularidades indicadas en el apartado 3.2. Dicho canal será gestionado por la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.)

La A.A.I. es una entidad pública externa e imparcial encargada de recibir y tramitar las comunicaciones que se realicen a través de este medio. El procedimiento de tramitación está definido en la Ley 2/2023, sin perjuicio de que podrá ser completado con futuros reglamentos o normas.

Adicionalmente, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma del País Vasco y del Territorio Histórico de Álava podrán constituirse en el futuro otros Canales externos.

Las direcciones o datos de contacto del Canal o los Canales externos serán señalados en la página Web de AMVISA en el mismo apartado en el que se identifica el Canal interno de información de la compañía.

No obstante, recomendamos encarecidamente que, en caso de tener conocimiento de alguna situación que pueda ser contraria a nuestras normativas internas o a la legislación aplicable, se utilice en la medida de lo posible nuestro Canal interno de información, para que podamos actuar con rapidez y eficacia en la gestión de la situación y mejorar nuestros sistemas y políticas. Juntos, podemos trabajar por una empresa más transparente y comprometida con el cumplimiento normativo.