



PROCEDIMIENTO Y GUÍA DE USO DEL CANAL DE DENUNCIAS

Índice

1.	DEFINICIONES	2
2.	FINALIDAD	8
3.	ALCANCE	9
4.	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN	9
4.1	RECEPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES	9
4.2	EVALUACIÓN	14
4.3	TRATAMIENTO	16
4.4	CONCLUSIÓN	20
4.5	LIBRO REGISTRO	23
5.	CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO	24
6.	CONOCIMIENTO Y ENTRADA EN VIGOR	25
ANEXOS	26	
ANEXO 1		26
ANEXO 2		27
ANEXO 3		29
ANEXO 4		30
ANEXO 5		32
ANEXO 6		33
ANEXO 7		34

1. DEFINICIONES

Se relacionan a continuación las definiciones de aquellos conceptos que se utilizarán de manera frecuente en el presente documento.

Definiciones relacionadas con la estructura organizativa de STEF:

- **STEF / la Organización:** incluye a las entidades que se encuentran adheridas y a las que les resulte de aplicación el Modelo de Prevención de Delitos de Grupo STEF en España.
 - **Órgano de Control (OC):** órgano interno de cumplimiento penal de STEF, dotado de poderes autónomos de iniciativa y control, al que se le confía, entre otros cometidos, la responsabilidad de supervisar el funcionamiento y observancia del Modelo de Prevención de Delitos de STEF. La existencia del OC responde a las exigencias establecidas en la normativa penal española (artículo 31 bis del Código penal español) en cuanto a la supervisión del Sistema.
 - **Consejo de Administración:** órgano de administración de STEF, en la medida que tiene asignadas la responsabilidad y autoridad fundamental de las actividades, la gobernabilidad y las políticas de la Organización.
 - **Alta Dirección:** personas encargadas de dirigir y controlar STEF al más alto nivel. Actualmente, la Alta Dirección de STEF está compuesta por las Direcciones Operativas de Unidad de Negocio, así como las Direcciones Funcionales a saber, la Dirección de Control de Gestión Operativa, la Dirección de Financiero y Compras, la Dirección Grandes Cuentas y Marketing, la Dirección de Operaciones, la Dirección de Recursos Humanos, la Dirección de Sistemas Informáticos y la Dirección Técnica.
- Miembros de la Organización:** los integrantes del Consejo de Administración, la Alta Dirección, directivos, empleados, trabajadores o empleados temporales o bajo convenio de colaboración y, voluntarios de

- la Organización y el resto de las personas bajo subordinación jerárquica de cualquiera de los anteriores.
- **Socios de negocio:** cualquier persona física o jurídica, salvo los Miembros de la Organización, con quien la Organización mantiene o prevé establecer algún tipo de relación de negocio. A modo enunciativo, pero no limitativo, se incluyen clientes, proveedores, intermediarios como los colaboradores externos o captadores de clientes, inversores, asesores externos, joint-ventures y personas físicas o jurídicas contratadas por STEF para la entrega de bienes o para la prestación de servicios.
- **Tercero:** persona física o jurídica ajena a la Organización u órgano independiente con el que se relaciona la Organización.
- **Partes interesadas:** las personas físicas o jurídicas que pueden verse afectadas o percibirse como afectadas por una decisión o actividad de la Organización.
- **Modelo de Prevención de Delitos:** sistema de organización que permite prevenir, detectar y gestionar los riesgos de comisión de delitos atribuibles a la persona jurídica en España conforme a la legislación vigente, así como aquellos que pueden afectar de manera significativa a los empleados, responsables y administradores de la Organización.

Definiciones relacionadas con el Sistema interno de información de STEF:

- **Canal de denuncias de STEF:** sistema interno de información, a los efectos 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 y en cumplimiento de las obligaciones y requisitos previstos en la misma, y que permite la interposición de comunicaciones (denuncias y consultas).
- **Responsable del Sistema interno de información:** órgano designado por el Consejo de Administración, encargada de la gestión del Sistema interno de información de STEF de manera independiente y autónoma. STEF ha

notificado a la Autoridad Independiente de Protección al Informante A.A.I. la identidad del Responsable del Sistema.

En STEF la figura de Responsable del Sistema recae sobre el Órgano de Control de la Organización. Al tratarse el Responsable del Sistema de un órgano colegiado, este ha delegado en uno de sus miembros las facultades de gestión del Sistema y de tramitación de expedientes de investigación.

En cualquier caso, STEF ha optado por una gestión mixta del Canal de denuncias, recibiendo el Responsable del Sistema apoyo externo por parte del despacho de abogados ECIJA LEGAL.

La existencia del Responsable del Sistema responde a la obligación establecida en el artículo 8 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.

- **Denuncia:** comunicación relativa a una infracción (comportamiento activo u omisivo) de la normativa aplicable a STEF, especialmente, se entenderán infracciones a comunicar a través del Sistema interno de información las siguientes:
 - Infracciones del Derecho de la Unión Europea relativas, entre otros, a los siguientes ámbitos: contratación pública, sector financiero, prevención del blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, seguridad de los productos y conformidad, seguridad del transporte, protección del medio ambiente, protección frente a las radiaciones y seguridad nuclear, seguridad de los alimentos y los piensos, sanidad animal y bienestar de los animales, salud pública, protección de los consumidores, protección de la privacidad y de los datos personales, y seguridad de las redes y los sistemas de información, intereses financieros de la Unión y mercado interior.
 - Infracciones penales o administrativas graves o muy graves.

- Conductas contradictorias con los valores y principios recogidos en el Código Ético de STEF.
- Conductas no conformes con las políticas y procedimientos internos de STEF.
- Indicios de supuestos de hecho en materia de acoso laboral y/o sexual.
- Conductas contrarias a los compromisos y obligaciones de STEF con proveedores y otros terceros.
- Alerta de conflictos de interés, contrarios a la normativa, donde exista un riesgo de conflicto personal o de grupo en relación al mejor interés corporativo de STEF.
- Otras conductas o comportamientos susceptibles de suponer un riesgo relevante para la responsabilidad o la reputación de STEF.

A lo largo del presente Procedimiento las citadas infracciones serán denominadas, en su conjunto, como incumplimientos.

- **Consulta:** comunicación por la que se solicita una aclaración, respuesta o criterio sobre el alcance, interpretación o incumplimiento de la normativa aplicable a STEF.
- **Comunicaciones:** Denuncias y Consultas, conjuntamente.
- **Informante:** Persona física o jurídica que interpone una Comunicación. La figura del Informante comprende, no solo a los empleados públicos o trabajadores por cuenta ajena, sino también a todos aquellos trabajadores autónomos, los accionistas, partícipes y miembros del órgano de administración, dirección o supervisión de la empresa, las personas que trabajen para o bajo la supervisión de Socios de negocio o Terceros, voluntarios, becarios y trabajadores en periodo de formación, así como las personas cuya relación laboral o estatutaria esté finalizada o no haya comenzado.

- **Terceros relacionados:** Esta figura incluye aquellas personas de la organización que asistan al informante en el proceso, así como a las personas relacionadas que puedan sufrir represalias, tales como compañeros de trabajo o familiares.
- **Persona afectada por la comunicación:** persona o personas físicas o jurídicas a las que se le imputa una Denuncia sobre una presunta infracción.

2. FINALIDAD

El presente Procedimiento tiene como finalidad la **regulación esencial de la gestión y las normas de funcionamiento del Sistema interno de información** de STEF, como mecanismo preventivo para la detección y gestión de cualquier cuestión relacionada con el alcance, cumplimiento y la interpretación de la normativa aplicable a STEF, así como, especialmente, aquellos comportamientos que potencialmente puedan implicar infracciones del derecho de la Unión Europea, o infracciones penales o administrativas graves, de acuerdo con las definiciones establecidas en el apartado 1 del presente Procedimiento.

El presente Procedimiento se ha desarrollado procurando su alineación con la siguiente normativa de aplicación:

- **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.
- **Directiva (UE) 2019/1937** del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019.
- **LDE**: Ley 1/2019, de 20 de febrero, de Secretos Empresariales.
- **RGPD**: Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- **LOPDGDD**: Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- **TFUE**: Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.
- **Norma UNE 19601:2017**, sobre sistemas de gestión de Compliance penal.
- **Norma ISO 37002:2021**, sobre sistemas de gestión de denuncias.

3. ALCANCE

El presente Procedimiento es de obligado cumplimiento y de aplicación para todas las **entidades que componen la Organización** de acuerdo con la definición del apartado 1 de la misma. Y, por tanto, para **todos los Miembros de la Organización**, independientemente del cargo que ocupen o de su ubicación geográfica.

El presente Procedimiento es de aplicación a todos **los Informantes, Terceros relacionados y Personas afectadas por la Comunicación**, de acuerdo con las definiciones establecidas en el apartado 1. El alcance del Procedimiento abarca asimismo a todas las **Denuncias y Consultas** que puedan ser planteadas por cualquier Informante.

De forma complementaria, se aplicarán para la gestión de las incidencias o problemáticas relativas a su funcionamiento, las normas internas del Grupo STEF que no resulten contrarias a la normativa legal vigente en España, especialmente en lo relativo a las normas de protección de datos de carácter personal que resultan de aplicación al Canal de Denuncias (art. 24 de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre).

4. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

4.1 RECEPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES

MEDIOS DE RECEPCIÓN

Todos los Miembros de la Organización tienen el derecho, pero, sobre todo, la obligación de utilizar las vías de comunicación establecidas por STEF para poner en conocimiento del Responsable del Sistema cualquier dato o indicio de que pueda haberse cometido o pueda cometerse un incumplimiento.

Además, los Miembros de la Organización pueden emitir cuantas Consultas consideren oportuno, solicitando una aclaración, respuesta o criterio.

Los siguientes medios puestos a disposición de los Informantes serán visibles, accesibles y seguros:

- Reporte al superior jerárquico (en el caso de Denuncias o Consultas interpuestas por Miembros de la Organización). En estos casos, se debe garantizar igualmente la confidencialidad de los datos. Las personas susceptibles de recibir Denuncias habrán recibido la formación correspondiente, prevista en la **Política estrategia del Sistema interno de información**, y remitirán la Comunicación inmediatamente al Responsable del Sistema.
- Comunicación verbal o escrita (por email, por ejemplo a la dirección STEF_IBERIA_SISTEMA_INTERNO_INFORMACION@stef.com) dirigida a cualquiera de los miembros del OC, como Responsable del Sistema.
- Acceso al Sistema interno de información de STEF: <https://channel.globalsuitesolutions.com/stefiberia>

Adicionalmente al Sistema interno de información de STEF, se pone en conocimiento de todos los eventuales Informantes la existencia de canales externos de información, entre los que se encuentran:

- Canal externo de información de la Autoridad Independiente de Protección al Informante A.A.I.: [pendiente de creación]
- Canal externo de comunicaciones de la Dirección de Competencia de la CNMC: <https://sede.cnmc.gob.es/tramites/competencia/denuncia-de-conducta-prohibida>
- Banco de España: <https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/>
- AEPD: <https://www.aepd.es/es/preguntas-frecuentes/13-reclamaciones-ante-aepd-y-ante-otros-organismos-competentes/FAQ-1301-como-puedo-interponer-una-reclamacion-si-han-vulnerado-mis-datos-de-caracter-personal>

- Hacienda: <https://www.igae.pap.hacienda.gob.es/sitios/igae/es-ES/snca/paginas/comunicacionsnca.aspx>
- CNMV: <https://www.cnmv.es/Portal/Whistleblowing/Formulario.aspx>
- [...]

Las Comunicaciones podrán interponerse tanto de manera nominativa como anónima, protegiéndose en todo caso la identidad y confidencialidad de los datos del Informante, los Terceros relacionados y la Persona afectada por la Comunicación.

Las diferentes medidas de protección sobre los sujetos que intervienen en la Comunicación (Informante, Terceros relacionados y Personas afectadas por la comunicación) se encuentran detalladas en la **Política estrategia del Sistema interno de información** de STEF.

GESTIÓN MIXTA DEL CANAL DE DENUNCIAS

De conformidad con el criterio de la Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado, la gestión externa de los canales de denuncias es un factor positivo que se relaciona con una mayor eficacia potencial de los mismos, dado que dicha gestión garantiza, de un modo directo, un mayor nivel de confidencialidad e independencia, especialmente para la evitación de conflictos de interés en el análisis preliminar, gestión e investigación de las denuncias.

Es por ello por lo que STEF ha delegado la recepción de las Comunicaciones, y correspondiente posterior filtro de conflictos de intereses, en el despacho ECIJA.

En el hipotético caso de que se identifique que algún miembro del OC se encontrara involucrado en los hechos denunciados, este se inhibirá y abstendrá de participar en el proceso de gestión e investigación de la Comunicación concreta.

RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES

Recibida la Comunicación a través del canal, ECIJA procederá al filtrado y examen de la misma, con la finalidad de identificar o descartar eventuales conflictos de intereses en su contenido.

Descartado un eventual conflicto, ECIJA procederá al envío de la Comunicación al Responsable del Sistema de STEF, para que este de paso a la fase de evaluación de la Comunicación.

Las Comunicaciones recibidas verbalmente serán documentadas de alguna de las siguientes maneras:

- a) Mediante grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible o
- b) 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 correspondan de acuerdo con la normativa sobre protección de datos personales, se ofrecerá al Informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación.

Durante el procedimiento, el Responsable del Sistema podrá asistirse de los departamentos que, atendiendo a las concretas circunstancias del caso, así lo aconsejen como necesario.

Las Denuncias recibidas quedarán registradas en el Libro Registro (Apartado 4.5 del presente documento).

APERTURA DE OFICIO

El Responsable del Sistema puede iniciar de oficio el procedimiento de investigación cuando tenga indicios de un posible incumplimiento, por cualquier otra vía de las reguladas expresamente por la Organización, como serían, entre otros:

- Durante la realización de las funciones propias de su función.
- Durante la revisión del Modelo de Prevención de Delitos.
- Durante el transcurso o como resultado de un ejercicio de auditoría.
- Durante o tras la realización de procesos de monitorización en diferentes áreas o procesos.
- Mediante manifestaciones o comunicaciones públicas o privadas de algún Miembro de la Organización (en medios de comunicación, en el contexto de reuniones formales o informales, en el contexto de conversaciones, etc.).

El Responsable deberá recopilar y documentar todos aquellos indicios que fundamenten las sospechas, con la finalidad de poder proceder a la contextualización de los hechos y su análisis preliminar. Por lo tanto, deberá preparar o recopilar la siguiente información:

- Exposición, clara y detallada, de los hechos.
- Identificación de la persona autora de los hechos, así como de otras posibles personas participantes y las personas que pudieran tener conocimiento sobre el hecho en cuestión.
- Momento de comisión, o indicación sobre la persistencia de comisión del incumplimiento.
- Cualquier otra información y/o documentación que pueda aportar para la comprensión del hecho en cuestión.

Bajo los condicionantes indicados anteriormente, tendrá la consideración de Denuncia y se seguirán los cauces previstos a continuación.

ACUSE DE RECIBO

Recibida la Comunicación, se emitirá, por la vía de recepción, un acuse de recibo, confirmando la debida recepción y conocimiento de los hechos comunicados. Este acuse de recibo será enviado en un plazo máximo de siete (7) días, a partir de la recepción de la Comunicación.

Mediante el acuse de recibo, se informará, además, de que su identidad será en todo caso reservada y que no se comunicará a las Personas afectadas por la Comunicación ni a terceros.

4.2 EVALUACIÓN

EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Recibida la Comunicación o iniciado de oficio el procedimiento, se procederá a la evaluación de la misma.

Para realizar esta evaluación, se tendrán en consideración los aspectos previstos en el **Anexo 2**.

Como parte de la evaluación de la Denuncia, se puede identificar la necesidad de adoptar medidas preliminares.

INFORMACIÓN DE LA DECISIÓN DERIVADA DE LA EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Una vez realizada la evaluación, cuando se trate de una Consulta, se responderá a la mayor brevedad posible intentando dar respuesta a todos los extremos planteados, utilizando la misma vía por la que le fue comunicada la Consulta.

Por otro lado, cuando se trate de una Denuncia, se informará, por la vía de recepción, de la decisión derivada de la evaluación, en uno de los siguientes sentidos:

- Si la Denuncia es considerada no pertinente, improcedente o no relacionada con los fines del presente procedimiento, se enviará al Informante una notificación mediante la cual se le indique la citada resolución.
- Cuando la Denuncia sea considerada como pertinente, pero su contenido sea insuficiente, incompleto, o no proporcione el detalle necesario para que se pueda iniciar la instrucción del expediente,

entonces se remitirá una notificación informando al Informante de la aceptación de la Denuncia y solicitando la información adicional necesaria.

- Cuando la Denuncia sea pertinente, y la información o documentación facilitada sea suficiente para el inicio de la correspondiente instrucción del expediente, entonces se remitirá una notificación informando al Informante sobre la admisión a trámite de la Denuncia y del inicio de la instrucción del expediente.
- Si se ha considerado necesario la adopción de medidas preliminares, se informará al Informante y otros eventuales involucrados sobre el contenido de estas, así como su motivación.

Además, si el Informante incluye en la Denuncia datos de un tercero (testigos, por ejemplo), se deberá informar igualmente a dicho tercero, en el momento de la primera comunicación que se tenga con este o en el plazo máximo de un (1) mes, de:

- La identidad y los datos de contacto del responsable del tratamiento de sus datos personales.
- La finalidad de dicho tratamiento.
- La causa de legitimación en la que se basa el tratamiento.
- Los destinatarios de los datos, en caso de que los haya.
- La posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como de su derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control y de ejercitar acciones judiciales, siempre y cuando sean de aplicación.
- El origen o fuente de la que proceden los datos.
- La categoría de los datos objeto del tratamiento.
- Una dirección electrónica u otro medio que permita acceder de forma sencilla e inmediata a la restante información de conformidad con los

artículos 13 y 14 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.

ADMISIÓN A TRÁMITE O ARCHIVO DE LA DENUNCIA

Mediante acta o informe, documentarán los motivos para admitir a trámite o para archivar una Denuncia, contemplando los siguientes extremos:

- Información descriptiva de la Denuncia, su fecha de recepción.
- Datos aportados en la Denuncia, con la discriminación de los datos objetivos y los datos subjetivos.
- Valoración del contenido de la Denuncia y de la fiabilidad del Informante.
- Análisis de la información y la documentación remitida con la Denuncia.
- Medidas excepcionales adoptadas con carácter previo a la decisión sobre la admisión o no de la Denuncia, en el supuesto de que se hayan considerado necesarias o convenientes por motivos de urgencia.
- En el supuesto en el que la Denuncia se derive de la respuesta a una Consulta anterior, se incluirá en el informe el contenido de la Consulta y la respuesta facilitada.
- Decisión sobre la admisión a trámite de la Denuncia, con expresión, si se considera oportuno, de las actuaciones a seguir.

4.3 TRATAMIENTO

PRINCIPIOS DEL TRATAMIENTO DE LA DENUNCIA

La Organización ha implementado un procedimiento de investigación que garantiza la profesionalidad, justicia e imparcialidad, así como la gestión por personal cualificado (el Responsable del Sistema).

Adicionalmente, en el caso de que la comunicación sea remitida por canales de denuncia que no sean los establecidos o a miembros del personal no responsable de su tratamiento, se garantizan, igualmente, tales principios, y se remitirá la Comunicación, inmediatamente, al Responsable del Sistema.

Este procedimiento incluye, entre otros, los principios previstos en el **Anexo 3**.

INSTRUCCIÓN DEL EXPEDIENTE

Admitida a trámite la Denuncia, comunicada tal circunstancia al Informante (y en su caso, a los Terceros involucrados) e incoado el expediente correspondiente, su instrucción será impulsada atendiendo a criterios de imparcialidad, especialidad y conocimiento de la materia.

La instrucción estará dirigida a obtener los elementos suficientes que permitan la resolución del expediente y la elaboración del correspondiente Informe de investigación y conclusiones.

Seguidamente, se comunicará a la Persona afectada por la Comunicación el tratamiento de sus datos personales, así como las acciones u omisiones que se le atribuyen, dentro de un plazo razonable, una vez obtenidos los mismos, y a más tardar dentro de un (1) mes, salvo que el citado plazo deba ser modificado, de manera justificada, a otro superior para garantizar el buen fin de la investigación.

Se adjunta como **Anexo 4** información mínima en materia de protección de datos personales a trasladar a la Persona afectada por la Comunicación.

Además de la información relativa a la protección de sus datos personales, también se facilitará a la Persona afectada por la Comunicación, verbalmente o por escrito, un resumen de los hechos por los que se está llevando a cabo la investigación para que ésta pueda facilitar las explicaciones que considere oportunas y aportar las pruebas que estime convenientes para acreditar su postura frente a los hechos objeto de la investigación.

La Persona afectada por la Comunicación tendrá derecho a ser oída en cualquier momento, ajustando los cauces en tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

Del mismo modo, STEF debe garantizar en todo momento la confidencialidad del Informante y la ausencia de represalias ante Denuncias de buena fe. Por ello, se excluirá de la información que se facilite a la Persona afectada por la Comunicación en el ejercicio de su derecho de acceso la identidad del Informante o aquellas circunstancias que lo hagan identificable frente a la Persona afectada por la Comunicación.

La instrucción podrá ser interna, externa o mixta, velando en todos los casos por la independencia y confidencialidad de la investigación, tanto en fondo como en forma.

El Responsable del Sistema, con el apoyo de las personas que estime necesario, o bien el externo experto en quién se delegue la instrucción, será responsable de comprobar la veracidad y la exactitud de los hechos y de la información contenida en la Denuncia, y, en particular, de la conducta comunicada, a fin de comprobar la existencia de un incumplimiento en STEF. A estos efectos, tendrá la facultad de realizar entrevistas con el Informante, la Persona afectada por la Comunicación, y los Terceros relacionados.

El Responsable del Sistema, con el apoyo de las personas que estime necesario, o bien el experto externo en quién se delegue la instrucción, dispondrá de la capacidad de realizar cuantas diligencias de investigación estime necesarias, con respeto a los derechos de los afectados y reflejando documentalmente su actuación en el Libro Registro.

De todas las sesiones de la instrucción y las entrevistas realizadas en el transcurso de la instrucción, se levantará acta en el momento de la finalización de cada reunión, siendo firmada por todos los asistentes en la sesión correspondiente.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El acceso a los datos personales contenidos en el Sistema interno de información quedará limitado, dentro del ámbito de sus competencias y funciones, exclusivamente a:

- a) El Responsable del Sistema y a quien lo gestione directamente.
- b) El responsable de recursos humanos o el órgano competente debidamente designado, solo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador.
- c) 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.
- d) Los encargados del tratamiento que eventualmente se designen.
- e) El delegado de protección de datos de la organización, en su caso.

Será lícito el tratamiento de los datos por otras personas, o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la adopción de medidas correctoras en la entidad o la tramitación de los procedimientos sancionadores o penales que, en su caso, procedan.

En ningún caso serán objeto de tratamiento los datos personales que no sean necesarios para el conocimiento e investigación de las acciones u omisiones a las que se refiere el ámbito de aplicación de la norma, procediéndose, en su caso, a su inmediata supresión. Asimismo, se suprimirán todos aquellos datos personales que se puedan haber comunicado y que se refieran a conductas que no estén incluidas en el ámbito de aplicación de la ley 2/2023 de 20 de febrero.

Si la información recibida contuviera datos personales incluidos dentro de las categorías especiales de datos, se procederá a su inmediata supresión, sin que se proceda al registro y tratamiento de los mismos.

4.4 CONCLUSIÓN

EMISIÓN DEL INFORME SOBRE LA DENUNCIA

Finalizada la fase anterior, el encargado de la instrucción elaborará un Informe de investigación y conclusiones, dirigido al Órgano de Control (o la figura de la organización que ostente las facultades pertinentes para la decisión de medidas) de STEF para que sus miembros realicen las observaciones que consideren pertinentes y ratifiquen su contenido de manera colegiada. Órgano de Control podrá añadir las observaciones que estime conveniente, e incluirá una propuesta de actuaciones a realizar.

El Informe de investigación y conclusiones contendrá, como mínimo, los siguientes extremos:

- Información descriptiva de la Denuncia, con expresión de su Número de Identificación Único de Denuncia y su fecha de recepción.
- Una exposición de los hechos relatados.
- La clasificación de la Comunicación.
- Las actuaciones realizadas con el fin de comprobar la verosimilitud de los hechos.
- Las conclusiones alcanzadas en la instrucción y la valoración de las diligencias y de los indicios que las sustentan.
- Propuesta de actuación.

Junto con el Informe de investigación y conclusiones, el Responsable del Sistema podrá poner a disposición del Órgano de Control, previa solicitud expresa de los miembros interesados de la misma, el resto de documentación que obra en la Denuncia, como: Informe sobre la Denuncia, actas, documentación analizada u otra información documentada con relevancia para la toma de decisiones.

RESOLUCIÓN DE LA DENUNCIA

Ratificado el Informe de investigación y conclusiones, el Órgano de Control (o la figura de la organización que ostente las facultades pertinentes para la decisión de medidas) es responsable de adoptar las decisiones y medidas pertinentes.

Cuando se haya concluido un incumplimiento, la Organización deberá:

- Adoptar las medidas adecuadas para resolver el incumplimiento y vigilar continuamente la eficacia de esas medidas.
- Administrar las sanciones apropiadas (disciplinarias o contractuales), que sean legítimas y proporcionales a los hechos denunciados.
- Promover la remisión de los asuntos a las autoridades pertinentes, siempre que corresponda, y supervisar los resultados de las decisiones adoptadas.
- Concretamente, promover la remisión de la información con carácter inmediato al Ministerio Fiscal cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito. En el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea.

Órgano de Control informará al Responsable del Sistema de las acciones acordadas, a fin de que las mismas sean debidamente documentadas y registradas en el Libro Registro.

El Responsable del Sistema comunicará de manera documental y fehaciente la finalización de la instrucción al Informante y a la Persona afectada por la Comunicación, indicando si se ha producido o no un incumplimiento.

Posteriormente, se procederá al bloqueo del expediente para evitar su tratamiento posterior.

PLAZO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN

El plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación no podrá ser superior a **tres meses** a contar desde la recepción de la Comunicación, 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.

Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo prevista en el artículo 32 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre. En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema.

DENUNCIA DE MALA FE

Si de la instrucción del expediente se deduce que el Informante actuó únicamente con la intención de perjudicar a la Persona afectada por la Comunicación o a un tercero por intereses personales, el Responsable del Sistema debe valorar la posibilidad de que la actuación del Informante pueda constituir vulneración de alguno de los derechos de la Persona afectada por la Comunicación.

La identidad del Informante solo podrá ser comunicada a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora por instrucción de estos órganos competentes. Las revelaciones hechas en virtud de lo anterior estarán sujetas a salvaguardas establecidas en la normativa aplicable. En particular, se trasladará al Informante antes de revelar su identidad, la comunicación que se realizará a terceros, salvo que dicha información pudiera comprometer la investigación o el procedimiento judicial.

4.5 LIBRO REGISTRO

El Libro Registro es una base de datos que dispone de protección de seguridad de nivel alto, en la que quedan registradas todas las Denuncias recibidas, así como cualquier decisión y/o acción que se adopte en relación con las mismas. Es la herramienta que utilizará el Responsable del Sistema para ordenar y documentar el desarrollo de sus cometidos.

Los datos personales relativos a las informaciones recibidas y a las investigaciones internas solo se conservarán durante el período que sea necesario y proporcionado.

En particular, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos y plazos:

- Los datos que sean objeto de tratamiento podrán conservarse en el sistema de informaciones únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados. Si se acreditara que la información facilitada o parte de ella no es veraz, deberá procederse a su inmediata supresión desde el momento en que se tenga constancia de dicha circunstancia, salvo que dicha falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial.
- En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema. Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada.
- En ningún caso podrán conservarse los datos por un período superior a diez años.

Se adjunta como **Anexo 5** un modelo de cuadro de archivo de la información correspondiente a las Comunicaciones recibidas.

5. CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO

Todas las personas a las que alcanza el presente documento tienen la obligación de cumplir con su contenido. En caso de identificarse un incumplimiento grave del mismo, o de cualquier otro elemento del Modelo de Prevención de Delitos, este podrá y deberá ser puesto en conocimiento del Órgano de Compliance a través de su canal de denuncias.

Cuando se investigue y confirme la contravención de lo indicado por estos textos, se adoptarán las medidas disciplinarias (en el ámbito laboral) o contractuales (en las relaciones mercantiles con Socios de Negocio) que considere proporcionales al riesgo o daños ocasionados.

Las medidas que se adopten desde una perspectiva laboral serán respetuosas con la normativa aplicable, sin que por ello pierdan contundencia o proporcionalidad con la gravedad de los hechos de los que traigan causa, informando si procede a la Representación Legal de los Trabajadores.

En el caso que se confirme que la actuación de algún Miembro de la Organización pudiera ser constitutiva de un ilícito penal por el que puede ser investigada la persona jurídica, tal circunstancia será puesta de manifiesto a las Autoridades Públicas competentes para su conocimiento y persecución. Tal comunicación se acompañará con las evidencias y/o indicios que se hayan podido recopilar al respecto.

6. CONOCIMIENTO Y ENTRADA EN VIGOR

El presente Procedimiento se entrega y está a disposición de todos los Miembros de la Organización mediante su publicación en la intranet de la Organización.

www.stef.es

Igualmente, STEF podrá poner el presente Procedimiento a disposición de sus Socios de negocio y Terceros a través de [la página web, su envío a través de correo electrónico...].

ANEXOS

ANEXO 1

Cláusula a introducir en la propia página del canal, con información básica para informantes

El canal de comunicación que va a utilizar pertenece a STEF, quien, como Responsable del Tratamiento, tratará los datos que facilite para la gestión de la denuncia, a los exclusivos efectos de dar trámite a la misma e investigar los hechos comunicados, sobre la base del cumplimiento de la obligación legal que tenemos para ello. En caso de que opte por identificarse como Informante, el STEF garantiza su confidencialidad, por lo que la tramitación de la denuncia se efectuará preservando su identidad. En el caso de que plantee una consulta, tratamos los datos personales que nos pueda facilitar en base a su consentimiento. Para más información sobre cómo tratamos los datos personales y cómo ejercer sus derechos pulse el 1 o consulte la Política de Privacidad en www.stef.es (centro de preferencia de privacidad/ Información Legal).

ANEXO 2

Aspectos a considerar en relación con la fase de evaluación de la Denuncia

- ¿Está la infracción dentro del ámbito del procedimiento previsto en el presente Procedimiento? De no ser así, ¿debería tratarse de acuerdo con otro procedimiento o abordarse de otra manera?
- ¿Constituye la infracción un incumplimiento? ¿Es necesario remitir la infracción a las autoridades encargadas de hacer cumplir la ley o las autoridades policiales?
- ¿Está relacionado el incumplimiento con la actividad empresarial o profesional?
- ¿Cuándo sucedió la infracción? En caso de no haberse producido todavía, ¿se prevé la comisión de ésta de forma inmediata?
- ¿Existe una necesidad inmediata de detener o suspender las actividades comerciales?
- ¿Existe un riesgo inmediato para la salud y la seguridad?
- ¿Existe un riesgo inmediato para los derechos humanos o el medio ambiente?
- ¿Existe una necesidad inmediata de asegurar y proteger las pruebas antes de eliminarlas o destruirlas?
- ¿Existe algún riesgo para las funciones, servicios y/o la reputación de la *Organización*?
- ¿Se verá afectado el curso normal del negocio por el informe que se investiga?
- ¿Podría haber interés de los medios de comunicación en los hechos denunciados?

- ¿Cómo se puede gestionar el proceso de evaluación, garantizando al mismo tiempo la confianza, la protección y la imparcialidad?
- ¿Se dispone de más información que corrobore el proceso de evaluación?
- ¿Cuál es la naturaleza de la infracción (es decir, tipo, frecuencia, prevalencia, función y antigüedad de las Personas afectadas por la Comunicación)?
- ¿Cuál es la probabilidad de que se denuncien los mismos hechos fuera de la Organización?
- ¿Se ha informado previamente de la infracción?
- ¿Cómo obtuvo el Informante la información: la información es de primera mano o de oídas?

ANEXO 3

Principios del tratamiento de la Denuncia

- Las investigaciones deben contar con los recursos adecuados.
- Deben definirse y documentarse términos de referencia y alcance claros.
- El proceso de investigación debe ser lo suficientemente sólido como para soportar revisiones administrativas, operativas y legales. Se debe mantener un registro de auditorías que relacione las actividades de investigación con los planes aprobados. La investigación debe considerar cualquier Persona afectada por la Comunicación como presunto inocente.
- La investigación no debe interferir directa o indirectamente con una investigación judicial. Debería cooperar cuando sea apropiado o requerido.
- La investigación debe asegurar y proteger las pruebas.
- Los datos personales deben gestionarse de acuerdo con la normativa de protección de datos de aplicación.
- La investigación debe proteger cualquier información que pueda identificar a cualquier Persona afecta por la Comunicación.
- Todas las investigaciones deben poder ampliarse y adaptarse a medida que las circunstancias cambien según avance la misma.
- La comunicación debe ser clara e inequívoca, equilibrando los intereses de la Organización y el Informante.
- La Organización debe comunicarse con regularidad, incluso en los pasos de progreso material, en forma de retroalimentación al Informante.

ANEXO 4

Información mínima a la Persona afectada por la Comunicación en materia de protección de datos personales

De conformidad con lo dispuesto 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, así como lo contemplado en el Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos y en la Ley Orgánica de Protección de Datos, 3/2018 de 5 de diciembre de 2018, STEF es la entidad Responsable del Tratamiento (en adelante, la "Empresa" o "Responsable del tratamiento") le informa del tratamiento de sus datos para el esclarecimiento de los hechos relacionados con una denuncia interpuesta a través del canal de establecido al efecto. La base que legitima el tratamiento es el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 2/2023.

Exclusivamente en caso de que se detecte un ilícito, sus datos podrán ser comunicados a terceros (Juzgados y Tribunales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o Administración Pública), para la estricta protección de los intereses públicos y el cumplimiento de la normativa vigente.

Sus datos se conservarán en los sistemas de gestión de nuestro canal 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 meses desde la introducción de los datos, se procederá a la supresión de los mismos en el canal de denuncias, salvo que sea necesaria su conservación para continuar la investigación, en cuyo caso se tratará dicha información en un entorno separado. Las denuncias que se conserven por más tiempo del estrictamente necesario serán conservadas de forma anonimizada.

Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y/o portabilidad de tus datos, dirigiéndose por escrito a través de la dirección de correo electrónico STEF_IBERIA_PROTECCION_DE_DATOS@stef.com En caso de que ejerciese el derecho de oposición, se presumirá que, salvo prueba en contrario, existen motivos legítimos imperiosos que legitiman el tratamiento por nuestra parte de sus datos personales

Igualmente, puede contactar con la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es), si considera que se han vulnerado sus derechos.

Si la solicitud la formula un tercero, deberá acreditarse oportunamente la representación otorgada para ello. Cuando el Responsable del tratamiento tenga dudas razonables en relación con la identidad de la persona física que cursa la solicitud, podrá solicitar que se facilite la información adicional necesaria para confirmar su identidad.

ANEXO 5

Modelo cuadro registro Denuncias recibidas

Número de denuncia	Fecha de recepción	Categoría	Acuse de recibo	Admisión a trámite	Medidas preliminares	Acciones de investigación desarrolladas	Resolución	Fecha de resolución	Fecha de eliminación de datos personales
[...]	[...]	Anexo 6	Máximo 7 días desde la recepción de la denuncia	Si / No y motivos	Si / No enumeración y motivos	[...]	Incumplimiento o no y referencia del informe sobre la denuncia	Máximo 3 meses desde la recepción de la denuncia)	Máximo 10 años desde la recepción de la denuncia

ANEXO 6

Categorías de Denuncias orientativa

- Infracciones relacionadas con la contratación pública
- Infracciones financieras
- Infracciones relacionadas con blanqueo de capitales o financiación del terrorismo
- Infracciones relacionadas con seguridad de los productos y conformidad
- Infracciones relacionadas con seguridad del transporte
- Infracciones relacionadas el medio ambiente
- Infracciones relacionadas con radiaciones y seguridad nuclear
- Infracciones relacionadas con la seguridad de los alimentos y los piensos, la sanidad animal y bienestar de los animales
- Infracciones relacionadas con la salud pública
- Infracciones relacionadas con la protección de los consumidores
- Infracciones relacionadas con la protección de la privacidad y de los datos personales, y seguridad de las redes y los sistemas de información
- Infracciones relacionadas con los intereses financieros de la Unión y mercado interior
- Otras infracciones penales graves (especificar delito aparentemente cometido, por ejemplo, acoso, corrupción, etc.)
- Otras infracciones administrativas graves
- Conductas contradictorias con los valores y principios recogidos en el Código Ético de STEF o no conformes con las políticas y procedimientos internos de STEF.
- Conductas contrarias a los compromisos y obligaciones de STEF con proveedores y otros terceros.
- Alerta de conflictos de interés, contrarios a la normativa, dónde exista un riesgo de conflicto personal o de grupo en relación al mejor interés corporativo de STEF.
- Otras conductas o comportamientos susceptibles de suponer un riesgo relevante para la responsabilidad o la reputación de STEF.

ANEXO 7

Esquema del procedimiento de gestión de Comunicaciones

1. Recepción de la comunicación por parte de ECIJA y filtrado previo para la prevención de conflictos de intereses
2. Recepción de denuncia por el Responsable del Sistema
3. Archivo en el Libro Registro
4. Envío de acuse de recibo en el plazo de 7 días
5. Evaluación de la Denuncia
6. Información al Informante de la decisión derivada de la evaluación
7. Acta o informe de admisión o inadmisión a trámite de la Denuncia
8. Archivo o instrucción del expediente
9. En caso de instrucción, desarrollo de las actividades inspectoras que correspondan: reuniones o entrevistas, análisis de legislación, de documentos, pruebas, etc.
10. Información a la Persona afectada por la comunicación a más tardar en el plazo de 1 mes
11. Informe de investigación y conclusiones
12. Elevación del informe al Órgano de Control
13. Aprobación por parte del Órgano de Control de las medidas y conclusión propuesta en el informe
14. En caso de que se confirme el incumplimiento:
 - Adopción de medidas y sanciones
 - Remisión de los hechos al Ministerio Fiscal
15. Comunicación de la conclusión al Informante y a la Persona afectada por la comunicación.
16. Plazo máximo para la finalización de la instrucción de 3 meses
17. Bloqueo del expediente
18. Archivo de las informaciones en el Libro Registro
19. Supresión de los datos en el plazo de 10 años