



**COMPAÑÍA LEVANTINA DE  
EDIFICACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS S.A. Y  
SOCIEDADES QUE INTEGRAN GRUPO  
CLEOP**

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL  
SISTEMA INTERNO DE  
COMUNICACIONES**

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. MARCO NORMATIVO .....	3
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	4
3.1 Ámbito objetivo .....	4
3.3 Ámbito subjetivo .....	5
4. RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS .....	5
5. SISTEMA DE COMUNICACIÓN .....	6
6. PRINCIPIOS RECTORES .....	7
7. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CANAL DE COMUNICACIONES .....	8
7.1 Tramitación de la comunicación recibida .....	8
7.2 Conclusión .....	12
8. DIFUSIÓN DEL CANAL DE COMUNICACIONES .....	14
9. INTEGRACIÓN DE OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN .....	14
10. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL .....	14
11. RÉGIMEN SANCIONADOR .....	16
12. APROBACIÓN Y REVISIÓN .....	17
ANEXO I .....	18
ANEXO II .....	23

## 1. INTRODUCCIÓN

El Código Ético y de Conducta del Grupo CLEOP, aprobado por su Consejo de Administración, exige que todas las personas que formamos parte de la organización tengamos un comportamiento íntegro y que, en la actividad realizada por las distintas empresas que componen el Grupo CLEOP, se respete en todo momento la legislación vigente y la normativa interna de conducta.

Dentro de esa línea de actuación, el Consejo de Administración, tanto directamente, como a través de su Comisión de Auditoría, aprobó la implantación del Modelo de Prevención de Riesgos Penales, en el cual se encuadra el Canal de Comunicaciones, regulándose en el presente procedimiento su funcionamiento y modo de gestión.

Con el objetivo de reforzar el control empresarial para erradicar e impedir que, de forma voluntaria o no, se puedan llevar a cabo dentro de la organización actuaciones personales que pueden quebrantar las normas legales y de conducta, el Consejo de Administración considera que esta herramienta de comunicación es de vital importancia para permitir que todos los stakeholders del Grupo CLEOP puedan comunicar cualquier actuación que pueda ser contraria a la normativa legal vigente o a la normativa de conducta interna.

El Canal de Comunicaciones, por tanto, tiene como principal finalidad que cualquier persona que se interrelacione con el Grupo CLEOP pueda y **deba** notificar por este conducto cualquier conducta irregular que implique un quebrantamiento de la normativa interna (Código Ético y de Conducta) o legal que pueda generar un riesgo penal o administrativo para la organización.

## 2. MARCO NORMATIVO

La legislación vigente establece la necesidad de contar con un sistema interno de comunicaciones, en este sentido, contiene disposiciones que son de aplicación en el presente procedimiento las siguientes disposiciones legales:

- Nuestro vigente Código Penal que tras establecer la responsabilidad penal para las personas jurídicas a través de sus reformas de 2010 y 2015, ha recogido los requisitos necesarios para un correcto Modelo de Prevención de Riesgos Penales, entre los que se encuentra el establecimiento de este Canal de Comunicaciones.
- Directiva UE 2019/1937, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión
- 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
- 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 (Reglamento general de protección de datos)
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, en cuanto a las relaciones con las representaciones legales de las personas trabajadoras de la organización y a la obligación contenida en el presente procedimiento de comunicación para las personas trabajadoras y las consecuencias disciplinarias que se pueden derivar de este incumplimiento.

### 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

#### 3.1 Ámbito objetivo

A través del Canal de Comunicaciones se podrá y se deberá trasladar al Grupo CLEOP cualquier conducta irregular que pueda ser tipificada como delito según el vigente Código Penal, que pueda implicar responsabilidades administrativas ante los organismos oficiales pertinentes o que contravengan la normativa interna de conducta (Código Ético y de Conducta y Plan de Prevención de Riesgos Penales), así como posibles infracciones que puedan ser imputables a la organización en el ámbito civil, mercantil, tributario y de seguridad social.

A título enunciativo y no excluyente, entre otras, se deberán comunicar cualquier conducta que pueda ser tipificada como:

- Corrupción en la actividad empresarial
- Fraude y/o estafa
- Irregularidades en el ámbito contable y/o financiero
- Delitos relativos a la propiedad industrial o intelectual
- Delitos contra la intimidad personal y/o familiar
- Delitos en materia de protección de datos personales
- Delitos contra la integridad de las personas
- Delitos contra los derechos de las personas trabajadoras
- Delitos contra la salud pública
- Ocultación voluntaria de datos y/o información
- Corrupción y/o cohecho
- Tráfico de Influencias
- Infracciones que afecten al Derecho de la Unión Europea
- Infracciones que supongan quebranto económico para la Hacienda Pública o la Seguridad Social

También se podrá utilizar el Canal de Comunicaciones para que cualquier persona vinculada al Grupo CLEOP pueda presentar “**Consultas**”, es decir, cualquier pregunta, duda, sugerencia o petición sobre el propio Canal de Comunicaciones o de cualquier otra normativa interna de la organización en esta materia (Código Ético y de Conducta, Plan de Prevención de Riesgos Penales...). Por la naturaleza de estas consultas, el presente procedimiento será de aplicación en este apartado en aquellos aspectos de recepción, obligación de análisis y contestación, garantías y resto de cuestiones que correspondan, pero no en lo relativo a la instrucción del expediente que, en este caso, no procede.

No se admitirán a trámite aquellas comunicaciones que versen sobre asuntos distintos a los mencionados, como puedan ser reivindicaciones o reclamaciones laborales, quejas y reclamaciones de clientes, etc. Cuestiones que deberán ser presentadas a través de los canales existentes en la organización para tal fin.

### **3.3 Ámbito subjetivo**

De acuerdo a la previsión contenida en el artículo 11 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 con principal causa en la distinta actividad desarrollada, este procedimiento afectará específicamente al segmento de construcción y al de servicios de la organización, por lo que, en cuanto a las empresas que componen el Grupo CLEOP, generará efectos en las siguientes:

- Compañía Levantina de Edificación y Obras Públicas S.A. (CLEOP)
- Globalklee S.L.
- Parking Avenida Valencia S.L.
- Algerplus S.L.
- Aricleop S.A.
- Globalcleop S.A.

En cuanto a las personas, la obligación de notificación a través del presente Canal de Comunicaciones afecta a cualquier stakeholder de Grupo CLEOP, entre otros:

- Miembros del Consejo de Administración de la organización
- Personas que tengan la condición de trabajadores por cuenta ajena en las empresas antes citadas
- Accionistas
- Colaboradores externos (proveedores, acreedores, subcontratistas...)
- Estudiantes que realicen prácticas en cualquiera de los centros de esta organización
- A nivel general, cualquier persona que esté o haya estado realizando cualquier prestación o gestión bajo el ámbito de dirección del Grupo CLEOP
- Aquellas personas o entidades que reciban los frutos de la actividad (clientes)
- Cualquier persona o entidad que se vea afectada por su gestión

## **4. RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS**

La responsabilidad en esta materia recae directamente sobre el Consejo de Administración y a su Comisión de Auditoría, con independencia a ello, el Consejo de Administración, tras consulta con la Dirección General, ha decidido instaurar en la organización la figura del/de la "Responsable del Sistema Interno de Comunicaciones del Grupo CLEOP" (en adelante, la persona Responsable del Sistema), la persona que se encargará de esta obligación será la que ocupe el cargo de Responsable del Modelo de Prevención de Riesgos Penales (Compliance Officer)

Para garantizar la autonomía en su actuación, se aprueba que la persona Responsable del Sistema actuará en todo momento con total independencia tanto del órgano de

administración como el de dirección del Grupo CLEOP, dependiendo en su actividad únicamente ante el Consejo de Administración, directamente o a través de su Comisión de Auditoría

La persona Responsable del Sistema será la encargada de la recepción, análisis, admisión a trámite, instrucción y propuesta de conclusión de las informaciones que se puedan recibir a través del Canal de Comunicaciones. Asimismo, se adoptarán las medidas técnicas necesarias para que la información que se reciba a través de dicho canal, sea de acceso exclusivo y restringido de la persona Responsable del Sistema, quien, de esta forma, garantizará la confidencialidad de las personas implicadas durante todo el proceso, tanto ante la persona a la que se le imputan los hechos, como a cualquier tercero.

La persona Responsable del Sistema, a la vista de la complejidad o gravedad de las informaciones que se puedan recibir, podrá en todo momento recabar la colaboración de cualquier persona de la organización o, previa petición a la Comisión de Auditoría, de los profesionales externos que entienda adecuados.

## 5. SISTEMA DE COMUNICACIÓN

En principio, solo se admitirá la presentación de comunicaciones de forma escrita, habilitándose para ello los siguientes medios:

- A través de correo postal remitido al Grupo CLEOP, a la atención del Responsable del Sistema Interno de Comunicaciones, Calle Santa Cruz de la Zarza, nº 3 de VALENCIA, Código Postal 46021
- Mediante correo electrónico remitido a la dirección [comunicaciones@cleop.es](mailto:comunicaciones@cleop.es)
- A través del formulario existente en el apartado CANAL DE COMUNICACIONES habilitado en la web corporativa ([www.cleop.es](http://www.cleop.es))

Con independencia a estos medios habilitados, si cualquier persona responsable de cualquier centro de trabajo, unidad de negocio o similar, tuviera conocimiento a través de terceras personas de cualquier conducta contenida en el ámbito objetivo del presente procedimiento, vendrá obligada bien a comunicar tal situación a través del propio Canal de Comunicaciones, bien remitir la información pertinente a la persona Responsable del Sistema.

Las notificaciones presentadas ante el Canal de Comunicaciones regulado en el presente procedimiento se podrán formalizar:

- De forma confidencial, con identificación de los datos personales del comunicante, en este caso, se asegura en todo momento la confidencialidad correspondiente y la imposibilidad de adopción de cualquier represalia hacia el comunicante.
- De forma anónima, en cuyo caso, la persona comunicante deberá aportar en su comunicación aquellas pruebas o indicios que justifiquen la comunicación presentada y permita su posterior gestión

Por las evidentes ventajas que implica, desde el Grupo CLEOP agradeceremos que las comunicaciones que se tramiten sean de forma personalizada y confidencial, en todo

caso, en cumplimiento tanto de lo previsto 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, como en la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales, el Sistema Interno de Comunicaciones permitirá las comunicaciones anónimas y se asegura su debida tramitación.

## 6. PRINCIPIOS RECTORES

- Confidencialidad: En todo momento, se garantizará la confidencialidad de las personas afectadas (comunicante, denunciado/a, terceros/as implicados/as...)

Esta confidencialidad solo podrá ser quebrantada por los siguientes motivos:

- Cuando, por los hechos comunicados, se traslade a cualquier autoridad judicial o administrativa la comunicación recibida y sea requerido por esa autoridad la identificación de la persona informante, siendo inmediatamente comunicada esta persona de tal circunstancia.
  - Cuando, por la materia contenida en la información, se requiera por la persona Responsable del Sistema la colaboración de las personas autorizadas por el art. 32.1 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
  - Cuando la comunicación se haya tramitado de mala fe, con fundamentación falsa o con evidente temeridad
- Publicidad y transparencia: Se adoptarán las medidas pertinentes para el fácil acceso al Canal de Comunicaciones del Grupo CLEOP y para su público conocimiento
  - Prohibición de cualquier tipo de represalia. Las personas implicadas en el Sistema Interno de Comunicaciones (comunicante, denunciado/a, colaboradores, gestores del sistema...) no podrán ser represaliadas por su participación en el mismo. Las personas informantes estarán protegidas además por la garantía de indemnidad que conlleva su comunicación a través del Canal de Comunicaciones. Indudablemente, estas garantías están vinculadas a la obligación de actuar bajo el criterio de la buena fe, en caso contrario (denuncias falsas, aportación voluntaria de información no veraz, etc.), no serían de aplicación.
  - Imparcialidad: La gestión de las notificaciones recibidas a través del Canal de Comunicaciones se tramitarán con los criterios establecidos en el presente procedimiento, independientemente a la persona que afecten
  - Buena Fe: Todas las comunicaciones recibidas se entenderán como realizadas bajo el espíritu de la Buena Fe, por tanto, se presume que las comunicaciones que se reciban contienen datos exactos, veraces, completos y actualizados y que están exentos de cualquier otra finalidad que no sea su depuración.
  - Respeto a la presunción de inocencia, sin perjuicio del debido análisis de cualquier comunicación, se actuará siempre con la máxima objetividad y seriedad y solo se

podrán concluir con acciones disciplinarias o correctivas cuando se haya evidenciado la realidad del comportamiento irregular.

- Compromiso de que, tras la gestión de la investigación que proceda por la comunicación recibida, existan medidas contras las personas infractoras (disciplinarias, judiciales, administrativas o las que, con el máximo respeto a la legalidad vigente, puedan corresponder).

## **7. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CANAL DE COMUNICACIONES**

Las informaciones recibidas a través del sistema de comunicación antes establecido serán de exclusivo acceso para la persona Responsable del Sistema, para ello, se adoptan las siguientes medidas:

- El correo postal que se reciba dirigido al “Responsable del Sistema Interno de Comunicaciones” se pondrá a su disposición tal como se reciba, es decir, sin perjuicio de su debida anotación en el registro de correspondencia de recepción, se entregará sin abrir el sobre y sin acceder a su contenido
- La dirección de correo electrónico [comunicaciones@cleop.es](mailto:comunicaciones@cleop.es) será accesible únicamente por la persona Responsable del Sistema
- El acceso del volcado del formulario web solo será accesible por la persona que ostenta la responsabilidad del sistema

Será responsabilidad de la Dirección General del Grupo CLEOP adoptar las medidas oportunas para asegurar el cumplimiento de lo anteriormente establecido.

### **7.1 Tramitación de la comunicación recibida**

Recibida cualquier tipo de comunicación, se procederá al análisis de la misma, con el objeto de que cumpla los siguientes requisitos:

- Detalle suficiente de la conducta irregular transmitida
- Personas que presuntamente hayan sido las responsables de su comisión
- Lugar o localización geográfica donde se cometieron los hechos
- Fecha cierta o aproximada de la comisión de la conducta
- Pruebas, evidencias o indicios suficientes de su comisión

Para el debido seguimiento y control de la actividad del Canal de Comunicaciones, todas las informaciones que se reciban se anotarán en el Registro de Comunicaciones. En el Anexo II se incorpora el modelo de registro y de seguimiento individualizado de cada comunicación que se deberá realizar, en los cuales, se evitan los datos que puedan quebrantar la confidencialidad de las personas implicadas.

Tras la recepción de la comunicación, la persona Responsable del Sistema procederá a su anotación en el Registro de Comunicaciones, asignando a cada una de ellas un número de identificación específico.



En el supuesto que la comunicación recibida afecte a la persona Responsable del Sistema o le genere un conflicto de intereses, de forma inmediata, se abstendrá de seguir con el expediente y comunicará de forma fundamentada a la situación a la Comisión de Auditoría del Consejo de Administración a efectos que determine la persona adecuada para la instrucción del expediente.

La persona Responsable del Sistema, en el plazo de los tres días hábiles siguientes a su recepción, analizará la comunicación recibida y, a su vista, decidirá:

- Su admisión a trámite
- Si la comunicación no cumple con los requisitos correspondientes o no está debidamente concretada la información necesaria para su gestión, con información de los defectos detectados, se requerirá a la persona informante para que, en el plazo de cinco días, subsane la comunicación, con indicación de que, si no procede a la subsanación, se procederá al archivo de actuaciones transcurrido el plazo otorgado. En el supuesto que se haya cursado la comunicación de forma anónima, por la imposibilidad de contactar para subsanar, se procederá al archivo de actuaciones.
- Su inadmisión por referirse a conductas o actuaciones no comprendidas en el ámbito objetivo del presente procedimiento, debiéndose, en el supuesto de comunicaciones de carácter confidencial, comunicar de forma fundamentada tal decisión a la persona informante, otorgándole un plazo de cinco días para que pueda ampliar o alegar lo que entienda adecuado al respecto, con aviso de archivo de actuaciones en caso contrario.

El archivo de actuaciones por no cumplir la comunicación de los requisitos exigibles, no impedirá que, de forma interna, se puedan realizar las investigaciones que se consideren adecuadas respecto de los hechos incluidos en las comunicaciones archivadas.

En el plazo de los siete días naturales siguientes a la recepción de cualquier comunicación o de su subsanación, salvo en el supuesto de que se haya tramitado de forma anónima, la persona Responsable del Sistema acusará recibo a la persona comunicante de la recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación, incluyendo en la misma, a título de mínimos, las siguientes cuestiones:

- Número de identificación y registro de la comunicación recibida
- Persona que tramitará la gestión y, en su caso, investigación de la misma.
- Medios para el acceso, verificación, cancelación y oposición de sus datos personales
- Información sobre los canales externos de información y comunicación a los que pueda tener acceso, tanto el canal externo de información de la Autoridad Independiente de Protección al Informante, como a los órganos administrativos y judiciales a los que puede recurrir si entiende que su comunicación no se atiende en tiempo y forma
- Medios y forma de realizar comunicaciones sucesivas, en aquellos casos que se haya realizado de forma anónima, deberá ser mediante nueva comunicación con

indicación de dicho carácter y mención de la fecha de presentación de la primera comunicación realizada.

- Medios y forma de participar en cualquier momento en la gestión del expediente
- En su caso, solicitud de la información complementaria que entienda necesaria para el buen curso de la investigación
- Plazo para la tramitación del expediente y para dictar resolución
- Garantía de confidencialidad y de prohibición de adopción de cualquier represalia
- Ofrecerle la posibilidad de poder comparecer físicamente a efectos de poder confirmar, ampliar o lo que proceda respecto de la información trasladada en reunión presencial en la sede de la organización o en lugar neutro que sugiera la persona informante. En dicha comparecencia, a su decisión, podrá acudir asistido por representante legal de las personas trabajadoras o por asesoramiento externo a su elección, quienes, en caso de comparecer, deberán suscribir expresamente su compromiso de confidencialidad.
- Cualquier otra cuestión que pueda coadyuvar a la investigación de los hechos comunicados

Una vez que la comunicación se haya admitido a trámite, tras su recepción o subsanación, en el plazo de los cinco días hábiles siguientes, la persona Responsable del Sistema dará traslado a la persona o personas que presuntamente haya cometido los hechos comunicados, en dicha comunicación se le informará de las siguientes cuestiones:

- Información suficiente de los hechos imputados que, en ningún caso, podrá contener la identificación de la persona comunicante o de cualquier persona tercera relacionada con dichos hechos
- Persona responsable de la investigación y medios de contacto para poder comunicarse con ella
- Apertura de un plazo de alegaciones que no podrá ser superior a siete días hábiles tras la comunicación, sin perjuicio que, a posteriori, pueda aportar lo que considere adecuado a su derecho
- Medios de acceso, verificación, cancelación y oposición a sus datos personales
- Medios y forma de poder participar en cualquier momento en el expediente y su acceso al mismo que, en ningún caso, podrá quebrantar la confidencialidad de la persona informante ni de la de personas terceras implicadas
- Salvo oposición por su parte, se le requerirá para entrevista personal con el instructor del expediente, En dicha comparecencia, a su decisión, podrá acudir asistido por representante legal de las personas trabajadoras o por asesoramiento externo a su elección, quienes, en caso de comparecer, deberán suscribir expresamente su compromiso de confidencialidad
- Información sobre los plazos y gestiones que conllevarán la investigación en curso
- Plazo para la resolución del expediente y confirmación de su derecho a ser informado/a
- Garantía de confidencialidad en la tramitación del expediente
- Respeto a la presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas

Solo se podrá incumplir el plazo anteriormente previsto cuando, de forma fundamentada, se considere que este paso pueda conllevar destrucción de evidencias, efectos perniciosos hacia la persona informante o afectar negativamente a la

investigación. En todo caso, la comunicación a las personas presuntamente responsables de los hechos comunicados se deberá hacer siempre antes de dos meses de la recepción de la comunicación y, por supuesto, por salvaguardar su seguridad jurídica, antes de la finalización del expediente.

Si tras el análisis de la comunicación recibida, la persona Responsable del Sistema apreciara la posibilidad de incumplimiento de la normativa legal (penal o administrativa), para la mayor seguridad jurídica de la organización, deberá acudir a los servicios jurídicos contratados por la organización para el asesoramiento, estudio e informe de las cuestiones que les pueda plantear, garantizando en este trámite la debida confidencialidad de las personas implicadas.

Cuando la persona Responsable del Sistema considere que los hechos comunicados puedan ser extremadamente graves, a través de la Comisión de Auditoría, lo comunicará al Consejo de Administración para que se analice la conveniencia de acordar que la investigación y gestión de la comunicación pueda ser llevada a cabo por medios externos.

En los supuestos que la persona Responsable del Sistema entienda que los hechos comunicados puedan ser constitutivos de delito penal, en cumplimiento de la previsión contenida en el art. 9.2.j) 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, llevará a cabo las siguientes actuaciones:

- Trasladará la situación de forma inmediata, como máximo en el plazo de cinco días hábiles tras su recepción, a la Comisión de Auditoría del Consejo de Administración del Grupo CLEOP, garantizando, en todo caso, la confidencialidad de las personas afectadas.
- Pondrá en conocimiento de la Dirección General y del Departamento Jurídico de la empresa la situación constatada para que, si procede y tras la ratificación de la Comisión de Auditoría, se dé oportuno traslado al Ministerio Fiscal a los efectos legalmente previstos.

Durante la investigación de los hechos comunicados, que no podrá superar el plazo de tres meses tras su registro, salvo que concurran circunstancias excepcionales o acumulación de tareas, en cuyo caso, se podrá ampliar hasta seis meses desde la recepción de la comunicación, la persona Responsable del Sistema dará respuesta a las actuaciones, llevando a cabo cuantas gestiones, toma de declaraciones y cualquier otra actuación que, desde el punto de vista del buen hacer profesional, considere necesarias para el mejor conocimiento de los mismos. Durante su actuación, asegurará en todo momento, las siguientes cuestiones:

- Garantía de confidencialidad de todas las personas implicadas (comunicante, denunciado, colaboradores, terceros, etc.)
- Las personas no implicadas que participen en la investigación deberán asumir tanto el compromiso de confidencialidad de los asuntos tratados, como la ausencia de cualquier conflicto de interés que les pueda afectar

- Asegurar la independencia de las personas que participen, impidiendo que ningún tipo de vínculo jerárquico o de cualquier otra índole pueda afectarles durante su colaboración
- En los supuestos que se recoja cualquier declaración o comunicación de carácter verbal durante la investigación, previo al oportuno consentimiento de las personas asistentes, ésta será grabada y se documentará mediante un extracto de la declaración realizada firmada por las personas comparecientes o por la transcripción literal de la grabación refrendada con las firmas de las personas participantes. Todo ello con la oportuna información del tratamiento de sus datos y con respeto a la normativa de protección de datos de carácter personal y de la puesta a disposición de la persona implicada de una copia de la grabación

Evidentemente, todas las personas que componen el Grupo CLEOP, vienen obligadas a colaborar con la persona Responsable del Sistema en las cuestiones que se les requieran.

## **7.2 Conclusión**

Una vez concluida la fase de investigación, la persona Responsable del Sistema elaborará informe escrito, que seguirá asegurando la confidencialidad de las partes implicadas, en el que, a efectos de mínimos, recogerá la siguiente información:

- Hechos comunicados
- Personas presuntamente responsables
- Riesgos penales, administrativos o de carácter interno en los que se haya podido incurrir
- Resumen de las actuaciones de investigaciones realizadas y análisis pormenorizado de las comunicaciones y alegaciones recibidas
- Cuantificación económica, en su caso
- Propuestas de acciones a emprender

De dicho informe, se dará traslado a las siguientes partes:

- Persona comunicante
- Persona/s presuntamente responsable/s de los hechos
- Dirección General

A la persona comunicante y a la persona/s presuntamente responsable/s de los hechos comunicados, tras el traslado del informe escrito, se les dará un plazo no superior a cinco días hábiles, para que puedan realizar nuevas alegaciones.

Transcurrido dicho plazo, a la vista de las nuevas alegaciones que se hayan podido aportar, salvo que éstas impliquen una ampliación de plazo, la persona Responsable del Sistema, mediante informe escrito que recogerá de forma fundamentada la conclusión planteada y el análisis pormenorizado de los hechos transmitidos y, en su caso de las alegaciones presentadas por la persona o personas presuntamente responsables de los hechos, propondrá la resolución del expediente, que podrá ser una de las siguientes:

- Archivo de actuaciones, que se dará en los siguientes casos:
  - Comunicaciones anónimas que carezcan de los requisitos exigibles
  - Comunicaciones que, careciendo de los requisitos exigibles, tras la solicitud de subsanación realizado a la persona informante, ésta no se haya producido en el plazo establecido.
  - Finalizada la investigación, no se aprecie ni se considere acreditado ningún incumplimiento en los hechos analizados que implique cualquier tipo de irregularidad o acto contrario a la normativa legal o a las normas internas contenidas en el Código Ético y de Conducta.
  - Tras la tramitación del expediente, se entienda que los hechos, aunque acreditados, carezcan de la gravedad suficiente para la instrucción de un procedimiento sancionador.
  - Se aprecie que la comunicación es falsa o se haya producido de forma temeraria y tendenciosa con evidente falta a la realidad. En este supuesto, aparte del archivo de actuaciones, la persona Responsable del Sistema trasladará la información pertinente bien al Departamento de Personas si el comunicante es persona trabajadora de la organización, bien al Departamento Jurídico a los efectos previstos en el art. 63.1,f) 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
- Evidencia de Incumplimiento. Cuando, tras la investigación realizada, se considere que los hechos comunicados son ciertos e implican una actuación irregular que puedan catalogarse de incumplimientos graves o muy graves, la persona Responsable del Sistema trasladará la información pertinente a la Dirección General y, en su caso, al Departamento de Personas para que se adopten las medidas disciplinarias que oportunamente correspondan.
- En su caso, propuesta de acciones correctoras para evitar la posibilidad de nueva comisión de hechos similares en el futuro.

De todo ello se realizará oportuna anotación en el Registro de Comunicaciones y se dará traslado a las partes implicadas.

La persona Responsable del Sistema elaborará una Memoria Anual en el que se recogerán las distintas actuaciones realizadas por causa del Canal de Comunicaciones que será remitido a:

- La Comisión de Auditoría del Consejo de Administración
- La Dirección General
- En la parte que les competa, a las distintas representaciones legales de las personas trabajadoras

Esta Memoria Anual se limitará a las comunicaciones recibidas, la resolución adoptada en cada una de ellas, las posibles derivaciones realizadas y, en su caso, aquella información complementaria que se considere de interés. En ningún caso, incluirá datos que puedan quebrantar la confidencialidad de las personas implicadas.

## 8. DIFUSIÓN DEL CANAL DE COMUNICACIONES

Para la correcta difusión y conocimiento del presente procedimiento y de la existencia del Canal de Comunicaciones del Grupo CLEOP, se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- Inclusión en la página de inicio de la web corporativa ([www.cleop.es](http://www.cleop.es)) de un apartado específico para el Canal de Comunicaciones con información fácil y suficiente para su utilización y acceso a este procedimiento y al formulario web que se adecuará al modelo que se adjunta como Anexo I
- Traslado a las distintas representaciones legales de las personas trabajadoras del contenido de este procedimiento antes de su implantación para su conocimiento previo y para que puedan aportar lo que consideren adecuado al respecto
- Difusión de una circular a través del Portal del Empleado de esta organización para comunicar la puesta en marcha del Canal de Comunicaciones y su funcionamiento
- En los nuevos contratos (laborales, de proveedores, clientes, etc.) que suscriba cualquiera de las empresas que componen el Grupo CLEOP se incluirá una cláusula adicional donde se informe de la existencia del Canal de Comunicaciones, su acceso y su funcionamiento
- En la formación a las personas trabajadoras que, por el Plan de Prevención de Riesgos Penales, pueda corresponder, se incluirá un apartado específico dedicado al Canal de Comunicaciones
- En las empresas en las que exista Plan de Acogida o se entregue documentación informativa al inicio de las relaciones laborales, se incluirá en dicha documentación información suficiente del presente procedimiento

## 9. INTEGRACIÓN DE OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN

Con el ánimo de integrar en este procedimiento las distintas comunicaciones que, por incumplimientos, se puedan producir, existiendo en las distintas empresas que componen el Grupo CLEOP sendos procedimientos de prevención ante el acoso sexual o por actos violentos, las comunicaciones previstas en dichos procedimientos, que se reciban, se remitirán a la persona Responsable del Sistema para, en aquellos casos que pueda proceder, sin perjuicio de lo establecido en dichos protocolos, se tramiten conforme a lo establecido en el presente procedimiento. De igual forma, si, a través del Canal de Comunicaciones, se recibiera cualquier información que pueda incardinarse en estos protocolos, la persona Responsable del Sistema, trasladará la información pertinente al Departamento de Personas para la tramitación que, por su parte, pueda corresponder.

## 10. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En aras a asegurar la debida confidencialidad, es necesario incorporar al presente procedimiento las cuestiones y disposiciones que, en cumplimiento de la normativa en protección de datos de carácter personal, se deberán seguir y vigilar en todo momento. Por ende, además de las cuestiones legalmente exigibles, se tendrá especial cautela en las siguientes materias:

- Toda la documentación y archivos de imagen, texto y/o audio deberán ser custodiados por la persona Responsable del Sistema con las garantías requeridas por la normativa de prevención de datos de carácter personal para el nivel de protección alto, por lo que se adoptarán las medidas legales pertinentes para asegurar dicha protección.
- Tanto la persona Responsable del Sistema como cualquier otra que participe en la gestión, investigación y funcionamiento del Canal de Comunicaciones, deberá firmar y suscribir un compromiso expreso y específico de confidencialidad respecto de las acciones que, en cada momento, le competan.
- El procedimiento y gestión del Canal de Comunicaciones conlleva ineludiblemente el almacenamiento de datos, que serán incorporadas a un fichero de datos de carácter personal con la única y exclusiva finalidad de poder gestionar el Canal de Comunicaciones y poder incoar los expedientes que, por su causa, se deban instruir, recayendo la responsabilidad de su tratamiento en el propio Consejo de Administración, con independencia a que su custodia esté a cargo de la persona Responsable del Sistema
- Para evitar cualquier malentendido, en la presentación de cualquier información a través del Canal de Comunicaciones, se requerirá de la persona informante su consentimiento expreso e inequívoco para la inclusión y tratamiento de sus datos personales en el fichero correspondiente, cuya titularidad y tratamiento corresponde al Grupo CLEOP y que tendrá la consideración de fichero del nivel alto. Dicho consentimiento incluirá su aquiescencia a que, de ser requeridos, dichos datos puedan ser cedidos o comunicados a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, o a otros órganos de la Administración Pública, con competencias en la investigación de los hechos denunciados, y a los Tribunales de Justicia y demás órganos jurisdiccionales.
- Como norma general, se establece la prohibición de comunicar cualquier dato personal a terceros, con las siguientes excepciones:
  - La salvedad antes prevista de, previa petición, ser trasladados a las autoridades administrativas o judiciales con competencia en la investigación
  - Personas que, a petición de la persona informante, de la persona a la que se le imputan los hechos o que la persona Responsable del Sistema convoque por entender que puede coadyuvar a la investigación, comparezcan en el expediente a prestar declaración. Antes de trasladarles cualquier información, se les requerirá a la suscripción del pertinente compromiso expreso de confidencialidad
  - Departamentos y personas del Grupo CLEOP que, por las circunstancias recogidas en el presente procedimiento, deban colaborar o participar en su gestión
  - Asesores jurídicos externos a los que se pueda recurrir, a los cuales, con independencia a que están sujetos a su deber de sigilo profesional se les exigirá también el oportuno compromiso de confidencialidad

- Únicamente se registrarán aquellos datos que sean necesarios para el conocimiento e investigación de los hechos comunicados, por lo que, cualquier otro dato personal que no corresponda con esta finalidad, será suprimido de forma inmediata y, en caso alguno, será registrado.
- Los datos personales incorporados al fichero se mantendrán únicamente durante el tiempo que sea necesario para la gestión e investigación de la comunicación recibida, por tanto, una vez finalizado el expediente correspondiente, se procederá a la supresión de los mismos, con las siguientes salvedades y consideraciones:
- Como norma general, salvo en los casos que se indicarán a continuación, los datos de carácter personal obrantes en las comunicaciones recibidas deberán estar suprimidos antes del transcurso de los tres meses siguientes a su recepción.
  - En los supuestos de archivo de actuaciones, se procederá a suprimir de forma inmediata los datos personales contenidos en la comunicación, salvo en aquellos casos, en los que, por falta de requisitos, se haya procedido al archivo, pero se haya iniciado una investigación interna, en cuyo caso se mantendrán el tiempo necesario para la realización de dicha investigación
  - En los supuestos que se concluya con propuesta de sanción, una vez vencidos los plazos tras la comunicación de conclusión, se procederá a la supresión de los datos de carácter personal, únicamente será posible su mantenimiento cuando se haya incoado algún tipo de procedimiento administrativo o penal, en cuyo caso, se mantendrán con la debida custodia hasta que dichos procedimientos concluyan.
- Los derechos de acceso al expediente (y a sus datos) que se debe notificar a la persona informante y a la que presuntamente se le imputan los hechos, quedarán limitados a los suyos propios, por lo que ninguna de las partes podrá acceder a los datos de ninguna otra persona que haya participado en el expediente.
- Las personas interesadas, implicadas o que hayan podido participar en el expediente podrán en cualquier momento ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, respecto a sus datos personales que se hayan podido incluir en dicho expediente, mediante comunicación por escrito remitida a uno de los siguientes medios:
  - Correo postal remitido al Grupo CLEOP, a la atención de la persona Responsable del sistema de protección de datos personales, Calle Santa Cruz de la Zarza, nº 3 de VALENCIA, Código Postal 46021
  - Correo electrónico remitido a la dirección [calidad@cleop.es](mailto:calidad@cleop.es)

## **11. RÉGIMEN SANCIONADOR**

Por la evidente trascendencia de la materia tratada, el Consejo de Administración del Grupo CLEOP considera que, para el personal laboral, las obligaciones contenidas en el presente procedimiento contienen las características suficientes para considerar que su incumplimiento voluntario, implique un incumplimiento contractual grave o muy grave por la obvia transgresión de la buena fe contractual y por la evidente desobediencia al



mandato contenido en este procedimiento, por tanto, en dependencia a la gravedad de la situación que se pueda plantear, tendrán tal consideración, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Incumplimiento de la obligación de presentar la pertinente información a través del Canal de Comunicaciones cuando se tenga conocimiento de un comportamiento irregular
- Incumplimiento del deber de confidencialidad
- Incumplimiento de la prohibición de represalias hacia la persona informante o cualquier otra que participe en las investigaciones vinculadas al Canal de Comunicaciones
- Falta manifiesta de colaboración con la persona Responsable del Sistema en las cuestiones que se puedan requerir
- Ocultación de información o entorpecimiento voluntario de la actuación de la persona Responsable del Sistema en sus investigaciones
- Presentación de comunicaciones falsas o tendenciosas
- Cualquier otra que contradiga el contenido del presente procedimiento

## **12. APROBACIÓN Y REVISIÓN**

A propuesta de la Comisión de Auditoría, el Consejo de Administración del Grupo CLEOP, aprobó el presente Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Comunicaciones en su reunión del día 29 de mayo de 2023, por lo que, a partir de dicho día, se produjo su entrada en vigor.

Con independencia a su vigencia, el presente procedimiento podrá ser revisado como consecuencia de alguna de las siguientes situaciones:

- Por modificaciones de la normativa de aplicación que contradigan o afecten a todo o parte de su contenido
- Para corregir aquellas deficiencias o incorrecciones que, como resultado de la evaluación del presente procedimiento prevista en el Modelo de Prevención de Riesgos Penales, pueda corresponder
- Por decisión estratégica del órgano de administración

## ANEXO I

# FORMULARIO DE COMUNICACIÓN

A través del presente formulario, usted puede presentar por este Canal de Comunicaciones:

- **Consultas:** Cualquier pregunta, duda, sugerencia o petición sobre el propio Canal de Comunicaciones o de cualquier otra normativa interna de la organización en esta materia (Código Ético y de Conducta, Plan de Prevención de Riesgos Penales...)
- **Comunicaciones:** Traslado a esta organización de cualquier conducta irregular que haya sido cometida por alguna persona que pertenezca o colabore con esta organización, que se haya producido dentro del seno de esta organización o afecte a su proceso de producción y transgreda la normativa legal, pudiéndose por tal incumplimiento repercutirse responsabilidad penal o administrativa a cualquiera de las empresas del Grupo, o contradiga el Código Ético y de Conducta y/o el Plan de Prevención de Riesgos Penales del Grupo CLEOP.

Le recordamos que mediante este Canal de Comunicaciones no se tramitarán consultas, quejas o reclamaciones que correspondan gestionarse a través de los procedimientos establecidos específicamente en nuestra organización para esos menesteres.

Las comunicaciones que se reciban en la organización se tratarán de acuerdo al Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Comunicaciones implantado en el Grupo CLEOP y que, conforme a lo establecido en la normativa legal y la normativa interna de esta organización, se garantizará en todo momento la confidencialidad de la persona comunicante.

✓ Confirmando haber leído y comprendido el Procedimiento de Gestión de Comunicaciones ([linkear al procedimiento](#)) y acepto que mi comunicación se gestione de acuerdo a su contenido.

[Se exigirá la confirmación previa para seguir con el formulario](#)

¿Qué tipo de cuestión quiere presentar a través de este Canal de Comunicaciones?

✓ Consulta (dudas, consultas...)    ✓ Comunicación (traslado comportamiento irregular)

[Si se elige "Consulta", presentar los siguientes campos y finalizar formulario con el apartado final de protección de datos:](#)

- Nombre y apellidos
- Teléfono de contacto
- Correo electrónico

¿Qué pregunta, duda, sugerencia o cualquier otra cuestión nos quiere plantear?

✓ Acepto la Política de Privacidad y Protección de Datos del Grupo CLEOP

Si elige “Comunicación” seguir con lo siguiente

¿Cómo desea presentar su comunicación?

✓ Confidencial (con identificación y garantía de confidencialidad)      ✓ Anónima

Si se elige opción confidencial, presentar los siguientes campos:

- Nombre y apellidos
- Teléfono de contacto
- Correo electrónico

Si se elige opción anónima, presentar el siguiente texto y pregunta:

Le recordamos que, de acuerdo a la normativa legal y al Modelo de Gestión de Prevención de Riesgos Penales de esta organización, las comunicaciones serán siempre tratadas con la máxima confidencialidad y respeto, asegurándose que, en ningún caso, se pueda producir ningún tipo de represalia, por ello, le invitamos a que vuelva atrás y utilice la comunicación confidencial. No obstante, si persiste en mantener su anonimato, le agradeceremos que, si lo tiene a bien, nos indique por qué causa quiere mantener su anonimato:

Evidentemente, su anonimato impide que le acusemos recibo de su comunicación y le podamos mantener al corriente de las investigaciones que se lleven a cabo, así como su resolución.

Asimismo, si quisiera transmitir nuevas informaciones sobre esta comunicación, podrá hacerlo mediante nuevo formulario de comunicación, indicando que se trata de una segunda comunicación y referenciando la fecha en que presentó la comunicación previa y los hechos que trasladó en la misma.

Tampoco podrá adjuntar archivos a la presente comunicación porque ello quebrantaría su anonimato.

En ambos casos, seguir con :

Si la conoce, elija la empresa del Grupo CLEOP del siguiente desplegable ([campo desplegable con nombres de las empresas del grupo](#))

Relación con Grupo CLEOP: Por favor, indique qué relación tiene usted con esta organización (persona trabajadora, cliente, proveedor, etc.):

Hechos: Por favor, indique con la mayor claridad y precisión, que conductas o hechos quiere comunicar:

Persona/s responsable/s: Por favor, identifique que persona o personas son las responsables de los hechos comunicados, si las desconoce, aporte aquellos datos que entienda pueden facilitarnos su identificación:

Lugar: Por favor, informe en qué lugar, centro de trabajo o localización geográfica se produjeron los hechos:

Personas afectadas: Si puede identificarlas, indique a que persona o personas han afectado los hechos comunicados:

Personas implicadas: Si conociera la existencia de otras personas implicadas o que puedan aportar información sobre los hechos comunicados, por favor, identifíquelas:

¿Estos hechos se vienen repitiendo en el tiempo?

Sí       No

En caso de respuesta afirmativa, presentar:

En caso afirmativo, indique desde cuando se vienen produciendo y si se ha realizado comunicación previa a alguien y en qué fecha se hizo.

Si dispone de alguna documentación que pueda favorecer la investigación de los hechos comunicados, adjunte a continuación los archivos de texto, imagen o sonido que considere oportunos.

Asimismo, se le informa que, al adjuntar cualquier tipo de archivo, usted manifiesta que la información contenida en el mismo se ha obtenido de forma lícita y con respeto a las normas legales vigentes.



La opción de subida de archivos solo será posible para comunicaciones confidenciales

Otra información: Puede añadir a continuación aquellos comentarios o manifestaciones que considere pueden ser relevantes para la investigación de los hechos comunicados

✓ Manifiesto que la información facilitada se ajusta a la realidad y que, salvo error involuntario, son ciertos y que, en caso de aportar documentación, ésta ha sido conseguida con respeto a la normativa legal

✓ (En caso de comunicación confidencial): Acepto la Política de Privacidad y Protección de Datos del Grupo CLEOP ([linkear a la política LOPD](#))

✓ (En caso de comunicación confidencial): Otorgo mi consentimiento expreso para que, de ser requeridos, mis datos personales aportados en la presente comunicación puedan ser cedidos a aquellas autoridades administrativas o judiciales con competencia en esta materia. Asimismo, en los casos que se regulan en el procedimiento de gestión, se puedan ceder mis datos a los departamentos y profesionales que se citan en el mismo.

## **INFORMACIÓN SOBRE DATOS PERSONALES**

Los datos facilitados por la persona que inicie el procedimiento, así como los recogidos a lo largo de la instrucción del mismo, serán tratados por el Grupo CLEOP, con la exclusiva finalidad de dar cumplimiento a los objetivos del Canal de Comunicaciones, para los casos de comunicación de situaciones o conductas que puedan suponer una vulneración de la normativa legal o del Código Ético y de Conducta y el Plan de Prevención de Riesgos Penales.

La base jurídica para el tratamiento es el cumplimiento de las obligaciones del Grupo CLEOP para garantizar la protección de los derechos fundamentales de sus clientes. Los datos serán conocidos por la persona Responsable del Sistema Interno de Comunicaciones y, si así procediera, por las personas para las que resulte imprescindible su conocimiento a fin de investigar los hechos denunciados y, en su caso y en función de la materia, cuando su conocimiento sea requerido por las autoridades competentes. En todo caso, los datos serán tratados con las máximas garantías de confidencialidad y conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Se informará al denunciado en el plazo más breve posible de los hechos denunciados y sus derechos en materia de protección de datos, pero no se informará de la identificación del denunciante, a menos que éste hubiera otorgado su consentimiento expreso o hubiera obrado con mala fe. Los datos serán conservados durante la instrucción del procedimiento, durante la tramitación de las medidas de auditoría interna que resultasen necesarias y, como máximo, durante la tramitación de los procedimientos judiciales que pudieran derivarse de la investigación realizada (como, por ejemplo, los que se deriven de las medidas disciplinarias adoptadas) y mientras puedan derivarse posibles responsabilidades. Una vez extinguidas las mismas, los datos serán eliminados.

En caso de tener cualquier cuestión relacionada con el tratamiento de sus datos personales y el ejercicio de los derechos reconocidos (acceso, rectificación, supresión, oposición y limitación), siempre en los términos previstos en la legislación vigente, el titular de los datos el DPO de la empresa, mediante una solicitud escrita y firmada, adjuntando una copia de un documento que acredite su identidad, bien a la dirección c/Santa Cruz de la Zarza, 3. Valencia o bien al correo electrónico [calidad@cleop.es](mailto:calidad@cleop.es)

También informamos de que tiene derecho a presentar una reclamación ante entidad competente si considera que se ha cometido una infracción de la legislación respecto al tratamiento de sus datos personales

✓ Declaro haber leído y entender las especificaciones anteriores.

---

Grupo CLEOP quiere manifestarle su agradecimiento por su colaboración, reiterándole nuestro compromiso a que, salvo que haya optado por la forma anónima, tendrá oportuna respuesta, se guardará en todo momento la confidencialidad debida y que adoptaremos las medidas necesarias para evitar cualquier tipo de represalia.

**MUCHAS GRACIAS POR SU COOPERACIÓN**



