

# Política Sistema Interno de Información

---

*CONCENTRA INVERSIONES, S.L.*

concentra  
grupo

<b>POLÍTICA CANAL ÉTICO</b>	
<b>Número de versión:</b>	1
<b>Fecha de aprobación:</b>	DICIEMBRE – 2023
<b>Elaborado por:</b>	SIN RIESGO PENAL
<b>Aprobado por:</b>	CONCENTRA INVERSIONES, S.L.
<b>Estado:</b>	EN VIGOR

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>		
<b>Fecha</b>	<b>Título del documento</b>	<b>Versión</b>
Julio de 2023	Borrador Política del Canal de denuncias	1
Junio de 2024	Política del Canal de denuncias Web	2

## Índice

1.	Introducción .....	4
2.	Ámbito de aplicación.....	4
3.	Ámbito material de aplicación .....	4
4.	Gobernanza, Funciones y Responsabilidades .....	5
4.1.	Gestión del sistema interno de información.....	5
4.2.	Tramitación de las comunicaciones .....	5
5.	Formulación de las comunicaciones .....	6
6.	Aspectos clave asociados al canal de denuncias.....	6
6.1.	Derechos del denunciante sobre comunicaciones efectuadas a través del canal de denuncias. ....	7
6.1.1.	Derecho a la protección en el transcurso de la investigación.....	7
6.1.2.	Prohibición de represalias.....	7
6.1.3.	Derecho a recibir información .....	7
6.1.4.	Disponibilidad de cauces de comunicación.....	7
6.1.5.	Derecho a la limitación del tratamiento .....	8
	Durante el proceso de formulación de la denuncia no se solicitará al denunciante datos que no sean estrictamente necesarios para tramitar la denuncia y, posteriormente, no se podrá solicitar ni conservar los que no sean estrictamente necesarios para la investigación.....	8
6.1.6.	Anonimato.....	8
6.1.7.	Derecho a la confidencialidad .....	8
6.1.8.	Derecho a la supresión de datos personales .....	8
6.2.	Derechos del denunciado sobre comunicaciones efectuadas en el canal de denuncia ....	8
6.2.1.	Derecho de defensa y presunción de inocencia .....	8
6.2.2.	Derecho a ser informado .....	9
6.2.3.	Derecho a la confidencialidad .....	9
7.	Comunicación de denuncias falsas o de mala fe.....	9
8.	Comunicación y difusión .....	10

## 1. Introducción

La presente Política del Sistema Interno de Información (SII) tiene como objetivo recoger los elementos que garantizan su adecuada configuración y define los principios de confidencialidad, protección de informantes y tramitación establecidos en la ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

En este sentido, **GRUPO CONCENTRA** ha habilitado, a nivel de grupo, la dirección web <https://grupo-concentra.factorialhr.es/complaints>, como principal canal interno de información para la recepción de las comunicaciones, sin perjuicio de otros canales establecidos. No obstante lo anterior se destaca que dicho canal ha sido implementado como elemento clave e idóneo para la supervisión, control y prevención, en el ámbito del cumplimiento ético y normativo, con el propósito de promover una cultura de transparencia, ética y libre de conductas de corrupción, fraude o incumplimientos administrativos o penales, atendiendo a lo dispuesto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, “de protección de informantes”, así como a lo determinado, en su caso, por el art. 31 bis del CP en materia de Compliance, la Circular 1/16 de la Fiscalía General del Estado y Jurisprudencia del TS sobre la materia.

El sistema interno de información y los distintos canales proporcionan un medio confidencial y seguro para que aquellas personas relacionadas con **GRUPO CONCENTRA** que hayan obtenido información sobre infracciones en que intervengan **GRUPO CONCENTRA** puedan denunciar cualquier actividad sospechosa o ilegal en la empresa sin temor a represalias al haberse diseñado y establecido de forma segura. El sistema interno de información garantiza la confidencialidad de la identidad de los informantes y cualquier tercero mencionado en la comunicación, además de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de las comunicaciones, teniendo en cuenta, en todo caso, la normativa de protección de datos e impidiendo el acceso a personal no autorizado.

## 2. Ámbito de aplicación

La presente política, de acuerdo con lo establecido en el apartado 1 del artículo 11 de la Ley 2/2023, en relación con el artículo 42 del Código de Comercio, se aplica a las distintas entidades que forman parte de **GRUPO CONCENTRA**.

En adelante, todas ellas, conjuntamente, **GRUPO CONCENTRA**.

## 3. Ámbito material de aplicación

Las infracciones que podrá ser objeto de comunicación deberán circunscribirse a las siguientes materias:

- a) Cualesquiera acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea, de acuerdo con los requisitos establecidos en la normativa.
- b) Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave. En todo caso, se entenderán comprendidas todas aquellas infracciones penales o administrativas graves o muy graves que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social.
- c) Incumplimientos relevantes, o indicios fundados de haberse producido, de la normativa

interna de las entidades y de los principios básicos de sus respectivos Códigos Éticos, que conlleven o no alguna infracción de las materias enunciadas en los apartados precedentes o en el ámbito de las relaciones laboral.

d) Dudas referentes a la normativa interna instaurada en el Sistema de Compliance Penal.

#### 4. Gobernanza, Funciones y Responsabilidades

De conformidad con el artículo 5 de la Ley 2/2023, el Órgano de Administración de **CONCENTRA INVERSIONES, S.L.** es el responsable de la implantación del Sistema Interno de Información en GRUPO CONCENTRA, previa consulta a la representación legal de los trabajadores.

De acuerdo con lo establecido en el apartado 2 del artículo 8 de la Ley 2/2023, el Órgano de Administración de **CONCENTRA INVERSIONES, S.L.** ha designado al **Órgano de Cumplimiento Normativo (OCN)** de **GRUPO CONCENTRA** como Responsable del Sistema Interno de Información (en adelante también **Responsable SII**). Asimismo, el Órgano de Administración es responsable de la destitución o cese del Responsable SII.

El **Responsable SII** desarrollará sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de los órganos de la entidad u organismos, sin recibir instrucciones de ningún tipo y disponiendo de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlos a cabo.

##### 4.1. Gestión del sistema interno de información

El artículo 6 de la Ley 2/2023, establece que *“La gestión del sistema interno de información se podrá llevar a cabo dentro de la propia entidad o acudiendo a un tercero externo, en los términos previstos en esta ley. A estos efectos, se considera **gestión del Sistema la recepción de informaciones.**”*

El **Órgano de Cumplimiento Normativo** cuenta con asesoramiento externo especializado (**SIN RIESGO PENAL**) para el correcto desempeño de sus actuaciones y la tramitación de expedientes de investigación.

En todo caso, los asesores externos tendrán la consideración de encargado del tratamiento a efectos de la legislación sobre protección de datos personales.

##### 4.2. Tramitación de las comunicaciones

Todos los reportes o comunicaciones serán contestados y resueltos con la máxima brevedad posible, respetando los plazos legalmente establecidos. En ningún caso se facilitará información a terceros, salvo en aquellos casos en los que las autoridades así lo requieran.

**GRUPO CONCENTRA** remitirá a la persona que realice el reporte o comunicación un acuse de recibo de la misma, en el plazo máximo de siete (7) días desde su recepción, salvo cuando el propio denunciante solicite expresamente otra cosa o cuando el OCN considere que dicho acuse puede comprometer la protección de la identidad del denunciante o la confidencialidad de la comunicación.

Asimismo, pondrá en conocimiento del denunciante las actuaciones realizadas en el seguimiento de la denuncia, de las medidas previstas o adoptadas para seguir la denuncia y los

resultados o las medidas adoptadas para abordar el problema planteado, así como en lo que respecta a los motivos de la elección de dicho seguimiento.

**De manera específica, GRUPO CONCENTRA cuenta con un procedimiento de gestión, tratamiento, investigación y resolución de comunicaciones recibidas.**

**GRUPO CONCENTRA** garantiza que no tomará represalia alguna contra quien, de buena fe, y de acuerdo con los parámetros legalmente establecidos, reporte de aquellas conductas o apariencia de conducta contraria a la ley y/o normativa interna. Por el contrario, el mal uso del Canal, consistente en el reporte de hechos o actuaciones manifiestamente falsos, puede ser causa de sanción conforme al Sistema Disciplinario de **GRUPO CONCENTRA**. Del mismo modo, la no comunicación o reporte de aquellas conductas o apariencia de conducta que violen la Ley y/o normativa interna puede ser objeto de acciones disciplinarias de conformidad con la legislación vigente.

## 5. Formulación de las comunicaciones

Las comunicaciones se remitirán mediante correo electrónico, en la dirección web <https://grupo-concentra.factorialhr.es/complaints>, debiendo atenderse a lo establecido en el apartado 4 del protocolo de gestión del canal de denuncias de **GRUPO CONCENTRA**.

En cumplimiento de la normativa aplicable, se podrán realizar los reportes mediante cualquier otro medio que el comunicante tenga a su alcance (buzones postales, telefónicas, a través de sistema de mensajería de voz), de tal forma que se pueda hacer llegar fehacientemente a los responsables del Canal la información referida, tal y como se desarrolla en el protocolo de gestión del canal de denuncias.

En el caso de realizar una comunicación verbal previo consentimiento del informante, se deberá documentar mediante grabación de la conversación atendiendo a lo particularmente regulado en el protocolo de gestión del canal de denuncias de **GRUPO CONCENTRA**.

## 6. Aspectos clave asociados al canal de denuncias

El canal interno de información se configura como uno de los ejes del sistema de cumplimiento normativo y de prevención instaurado en **GRUPO CONCENTRA** a tenor de lo estipulado en el Art 31 Bis del CP, Circular 1/16 de la fiscalía general del Estado, Jurisprudencia del TS sobre la materia, Ley 2/2023 y Directiva 2019/1937 de la UE sobre la materia. Dicho canal se ha dotado de las más altas exigencias de diligencia en la materia y sus correspondientes garantías:

- **Confidencialidad y Anonimato:** La confidencialidad de las comunicaciones recibidas a través del Canal ético (así como del resto de medios) es su pilar fundamental, garantizando, en todo caso, la confidencialidad acerca de la identidad de quien informa y la información facilitada, de las personas afectadas y de los terceros mencionados en las mismas, salvo cuando sea requerida por las autoridades judiciales conforme a lo establecido en las Leyes y con todas las salvaguardas en ellas establecidas. En caso de que el receptor de la comunicación sea una persona distinta a los responsables del Canal, esta tiene la obligación de guardar la confidencialidad de la comunicación y remitirla inmediatamente a dichos responsables.
- **Protección de Datos:** El Canal y su gestión se han configurado bajo los principios de

protección de la información y cumplimiento de las medidas de protección de datos personales, según la normativa aplicable en esta materia.

- **Protección del denunciante/comunicante:** **GRUPO CONCENTRA** no podrá tomar represalia alguna, tal y como expresa la normativa, contra quien, de buena fe, y de acuerdo con los parámetros legalmente establecidos, reporte del incumplimiento de aquellas conductas o apariencia de conducta contraria a la Ley y/o normativa interna, salvo en aquellos casos en los que la normativa determine lo contrario.
- **Registro:** El Canal cuenta con un libro-registro de las comunicaciones/denuncias realizadas para salvaguardar su tratamiento, gestión y no alteración, de forma independiente, de la información facilitada por este medio.
- **Protección de los afectados por las comunicaciones:** En todo caso **GRUPO CONCENTRA** garantiza el respeto del derecho a la presunción de inocencia, defensa, a ser oído y al honor de las personas investigadas y/o afectadas por la comunicación, y la información de las acciones u omisiones que se les atribuyen.
- **Profesionalidad y Experiencia:** El Canal es gestionado por profesionales expertos en cumplimiento normativo y prevención penal, para un tratamiento, gestión y análisis adecuado de las comunicaciones/denuncias y su análisis, así como para preservar tanto los derechos del denunciante como del denunciado por hechos infundados o sin el principio de buena fe.

#### 6.1. Derechos del denunciante sobre comunicaciones efectuadas a través del canal de denuncias.

##### **6.1.1. Derecho a la protección en el transcurso de la investigación**

**GRUPO CONCENTRA** garantiza el derecho a la **protección del informante** en el transcurso de la investigación, si bien cuando el informante haga público el contenido de la denuncia sólo podrá acogerse a las medidas de protección cuando haya denunciado primero a través del Sistema Interno de Información instaurado en **GRUPO CONCENTRA**.

##### **6.1.2. Prohibición de represalias**

**GRUPO CONCENTRA** garantiza que **no tomará represalia alguna** contra quien, de buena fe, y de acuerdo con los parámetros legalmente establecidos, reporte de aquellas conductas o apariencia de conducta contraria a la ley y/o normativa interna.

##### **6.1.3. Derecho a recibir información**

El denunciante será **informado**, por escrito, **durante el ciclo de vida de la denuncia** y las distintas fases del procedimiento.

##### **6.1.4. Disponibilidad de cauces de comunicación**

El denunciante podrá elegir el cauce de la denuncia que considere más adecuado, pudiendo acudir preferentemente al Canal Interno de Información de **GRUPO CONCENTRA**.

#### **6.1.5. Derecho a la limitación del tratamiento**

Durante el proceso de formulación de la denuncia no se solicitará al denunciante datos que no sean estrictamente necesarios para tramitar la denuncia y, posteriormente, no se podrá solicitar ni conservar los que no sean estrictamente necesarios para la investigación.

La información que se facilite no podrá ser utilizada para fines distintos a la investigación.

#### **6.1.6. Anonimato**

En el caso de que el comunicante quiera mantener su **anonimato** no facilitará los datos personales al respecto independientemente del medio de comunicación que utilice.

#### **6.1.7. Derecho a la confidencialidad**

La identidad del denunciante será **confidencial**, no pudiendo revelarse sin su consentimiento expreso a ninguna persona que no sea personal competente para recibir y gestionar las denuncias, con las excepciones<sup>1</sup> que establece el derecho de la UE o la normativa española en el contexto de investigaciones llevadas a cabo por las autoridades o en el transcurso de procesos judiciales.

#### **6.1.8. Derecho a la supresión de datos personales**

Transcurridos tres meses desde la introducción de los datos, deberá procederse a su **supresión del sistema de denuncias**, salvo que la finalidad sea la conservación para dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos de la persona jurídica o se deriven de la misma procesos judiciales o investigaciones por parte de las autoridades competentes<sup>2</sup>.

### **6.2. Derechos del denunciado sobre comunicaciones efectuadas en el canal de denuncia**

#### **6.2.1. Derecho de defensa y presunción de inocencia**

En el ciclo de vida de la denuncia, **GRUPO CONCENTRA** garantizará los **derechos de defensa y presunción de inocencia** de las personas afectadas por las comunicaciones y no impondrá medida sancionadora alguna, o legales en su caso, hasta que se compruebe la veracidad de los hechos denunciados, se recaben las evidencias respectivas, y se concluya la concurrencia de un hecho delictivo o contrario a los principios y valores éticos instaurados en **GRUPO CONCENTRA**.

El denunciado tendrá derecho a una investigación basada en el **análisis objetivo** de las evidencias recabadas, garantizando una **investigación eficaz y transparente**.

---

<sup>1</sup> La identidad del denunciante y cualquier otra información prevista en el apartado 1 solo podrá revelarse cuando constituya una obligación necesaria y proporcionada impuesta por el Derecho de la Unión o nacional en el contexto de una investigación llevada a cabo por las autoridades nacionales o en el marco de un proceso judicial, en particular para salvaguardar el derecho de defensa de la persona afectada.

<sup>2</sup> Segundo párrafo del apartado 4 del Art.24 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.



### 6.2.2. Derecho a ser informado

Particularmente, el denunciado será **informado del proceso de investigación** que se está llevando a cabo para que pueda ejercer su derecho de defensa y alegar todo aquello que le permita acreditar su inocencia.

En aquellos casos que la información del proceso de investigación suponga un riesgo importante en la capacidad para investigar de manera eficaz, la comunicación al denunciado podrá retrasarse mientras exista dicho riesgo. El objetivo es evitar la destrucción o alteración de evidencias por el denunciado.

### 6.2.3. Derecho a la confidencialidad

La información proporcionada al denunciado debe realizarse de manera que se proteja la **confidencialidad** del denunciante, no pudiendo revelarse la identidad del denunciante sin su consentimiento expreso a ninguna persona que no sea personal competente para recibir y gestionar las denuncias, con las excepciones<sup>3</sup> que establece el derecho de la UE o español en el contexto de investigaciones llevadas a cabo por las autoridades o en el transcurso de procesos judiciales.

## 7. Comunicación de denuncias falsas o de mala fe

El canal de denuncias de **GRUPO CONCENTRA** debe emplearse de manera responsable y adecuada.

La comunicación de hechos falsos, con una actitud maliciosa y deshonestas, supone una infracción de la buena fe que debe presidir las relaciones de trabajo dentro **GRUPO CONCENTRA**, y las empresas en las que participa, pudiendo derivar en medidas disciplinarias de conformidad con el Convenio Colectivo Vigente, así como en responsabilidades penales y/o civiles.

Si, tras el oportuno análisis, se pudiera concluir que los hechos denunciados son manifiestamente falsos y que la denuncia ha sido presentada con actitud maliciosa y mala fe:

- (i) se archivará la denuncia, documentando los motivos que han llevado a archivar el expediente, finalizando la labor de investigación;
- (ii) se trasladará dicha circunstancia a la persona responsable de RRHH para que, en coordinación con el órgano de cumplimiento de **GRUPO CONCENTRA**, se propongan medidas disciplinarias de conformidad con el Convenio Colectivo Vigente y;
- (iii) se informará, de forma escrita, la propuesta de sanción al órgano de administración o de gobierno de **GRUPO CONCENTRA**, quien decidirá la acción disciplinaria a aplicar al denunciante de mala fe.

---

<sup>3</sup> La identidad del denunciante y cualquier otra información prevista en el apartado 1 solo podrá revelarse cuando constituya una obligación necesaria y proporcionada impuesta por el Derecho de la Unión o nacional en el contexto de una investigación llevada a cabo por las autoridades nacionales o en el marco de un proceso judicial, en particular para salvaguardar el derecho de defensa de la persona afectada.

## 8. Comunicación y difusión

Para que la presente política, así como el Canal cumpla con las finalidades para las que ha sido instaurado, es necesario que se lleve a cabo una comunicación y difusión del mismo, de forma que, cualquier integrante de **GRUPO CONCENTRA** o de las empresas que de ella dependen, así como sus proveedores, colaboradores o asesores externos y, en general, cualquier persona o empresa que tenga implicación directa o indirecta con **GRUPO CONCENTRA** y/o que actúe por cuenta y en beneficio de este, tenga el debido conocimiento del sistema interno de información. Por este motivo, y con el objetivo de poder asegurar la debida comunicación y difusión, **GRUPO CONCENTRA** realizará el respectivo plan de comunicación y facilitará el acceso a este documento a quien lo solicite.

Por último, el presente documento se publica en la web corporativa de **GRUPO CONCENTRA**, para que cualquier persona pueda consultarlo.