

POLÍTICA DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CANAL DE INFORMACIÓN DE CUSTOMERTOP, S.L.

- a. Introducción
- b. ¿Qué es un canal de información?
- c. ¿Qué se puede comunicar?
- d. Principios generales en materia de sistemas internos de información
- e. ¿Quién puede presentar una comunicación?
- f. ¿Quiénes son el responsable y el gestor del canal?
- g. Procedimiento de gestión de las informaciones recibidas
- h. Registro de las comunicaciones
- i. Protección de datos
- j. Prohibición de represalias
- k. Legislación aplicable

a. Introducción

En aras de dar cumplimiento a las obligaciones establecidas por la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informan sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, Customertop ha implementado un Sistema Interno de Información con la finalidad de promover la colaboración ciudadana para combatir las prácticas irregulares, delictivas y/o corruptas en el ámbito laboral.

A tal efecto, Customertop pone a disposición de todas las personas implicadas con la organización un canal de información a través del cual se puede informar, de forma confidencial, de cualquier sospecha o conocimiento de una conducta irregular o ilícita que haya tenido o esté teniendo lugar en el seno de la organización.

En efecto, las denuncias son una pieza imprescindible para ayudar a conocer posibles irregularidades y para fomentar así que las conductas mencionadas se puedan combatir y evitar que se repitan en un futuro. No obstante, en ocasiones, las personas que son conocedoras tienen reticencias a la hora de comunicarlas, principalmente por miedo a las represalias o a las consecuencias que puedan sufrir. Es por ello, que uno de los objetivos prioritarios de esta Política es disipar el posible temor de los informantes, garantizando la confidencialidad e indemnidad del que actúa de buena fe, así como preservando el honor y la presunción de inocencia de las personas afectadas.

Por todo ello, todas las personas que integran la entidad deben cumplir estrictamente con lo establecido en la legislación vigente, en la presente Política, así como con el resto de las políticas internas existentes, y tienen la obligación de colaborar para prevenir y detectar posibles conductas irregulares o ilícitas que puedan tener lugar en la organización.

b. ¿Qué es un canal de información?

Un canal de información interno es una vía, propia de la organización, que permite la comunicación por parte de cualquier trabajador o persona vinculada a la entidad del conocimiento de conductas constitutivas de una infracción o un delito, con el fin de que se puedan efectuar las investigaciones oportunas y adoptar las medidas pertinentes para cesarlas o evitar que se repitan.

Por otro lado, la ley también prevé la posibilidad de que la persona informante, según su discreción, pueda optar por acudir a un canal externo de comunicación, el cual es totalmente ajeno a la entidad, el órgano que asume estas funciones de lucha contra la corrupción es la Autoridad Independiente de Protección al Informante.

La Ley prevé que el canal preferente siempre sea el canal interno, constituido por el canal de información, ya que la propia entidad es la que dispone de más herramientas y conocimiento para dar una mejor solución a las situaciones ocurridas. No obstante, la elección de la vía que se quiera utilizar siempre quedará en última instancia a discreción de la persona informante.

Es posible utilizar este canal de información para comunicar una situación amparada por otros códigos o canales que pueda tener la entidad. No obstante, si no se trata de ninguna acción u omisión reconocida en alguna de las áreas descritas en el apartado c) de esta Política, que son las previstas por la Ley 2/2023, su regulación no será aplicable a dicha comunicación, y por tanto, el informante no gozará de la protección que esta ley le otorga. Asimismo, si después de haber estudiado la comunicación interpuesta, el gestor del canal concluye que queda fuera del ámbito de sus competencias, la dirigirá al órgano interno que corresponda en cada caso. El informante siempre recibirá una notificación en la que se le comunicará este hecho de forma motivada, indicándole el órgano competente que le dará trámite, para que se pueda dirigir si lo considera oportuno.

c. ¿Qué se puede comunicar?

El ámbito de aplicación legalmente previsto por este canal de información se enmarca en tres grandes bloques:

1. Cualquier acción u omisión que pueda constituir una infracción del Derecho de la Unión Europea siempre que entre dentro del ámbito de aplicación de los actos de la UE indicados en la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, afecten a los intereses financieros de la UE y /o incidan en el mercado interior.

Los principales ámbitos afectados por la Directiva mencionada son: la contratación pública, los mercados financieros, la seguridad de los productos, la seguridad del transporte, la protección del medio ambiente, la seguridad nuclear, la seguridad de los alimentos, la salud pública, la protección de los consumidores y la protección de la privacidad y datos personales.

2. Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal.

3. Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción administrativa grave o muy grave.

El canal también podrá ser utilizado para comunicar otros tipos de conductas ilícitas de las que se pueda tener conocimiento. No obstante, cuando no se puedan enmarcar en ninguno de los tres supuestos indicados, no quedarán amparadas por la Ley 2/2023, de manera que, tal y como se ha descrito en el apartado anterior, el gestor de este canal la redirigirá al órgano interno que corresponda para que le dé el tratamiento oportuno.

Asimismo, quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta política los supuestos que se rijan por su normativa específica, esto es aquella que regula los mecanismos para informar sobre infracciones y proteger a los informantes, previstos por leyes sectoriales o por instrumentos de la UE.

d. Principios generales en materia de sistemas internos de información

Los principios que regirán el sistema interno de información de Customertop y en especial en el proceso de recepción de informaciones y posterior investigación son:

- **Accesibilidad.** Se facilitará en todo momento que cualquier persona afectada o conocedora de un hecho ilícito pueda comunicarlo a la entidad, preferentemente de forma escrita, pero también se aceptará la comunicación oral.
- **Anonimato.** Customertop asegurará a todas las personas informantes la posibilidad de formular comunicaciones anónimas.
- **Confidencialidad.** Se asegurará durante todo el proceso de tramitación de una comunicación la confidencialidad, tanto de la persona informante, como de todas las que se vean afectadas por los hechos, garantizando el más estricto secreto sobre sus identidades y la protección respecto de cualquier represalia, a excepción de los casos en que la revelación sea estrictamente necesaria para el cumplimiento de esta Política o por requerimiento de las autoridades judiciales. También se garantizará la confidencialidad de las actuaciones que se lleven a cabo en la gestión y tramitación de la comunicación, así como de los datos que se utilicen.
- **Celeridad.** La tramitación de las informaciones se realizará en un plazo razonable, evitando siempre cualquier tipo de dilación injustificada.
- **Presunción de inocencia.** Se garantizará a las personas investigadas la presunción de inocencia de los hechos que se les acusen y se les reconocerá en todo momento su derecho a la defensa y a la contradicción de hechos y argumentos.
- **Independencia y autonomía.** Tanto el gestor como el responsable del canal tendrán autonomía e independencia respecto a los órganos de gobierno y administración de la entidad, evitando cualquier tipo de injerencia interna o externa y asegurando que en ningún caso se producen conflictos de interés.

e. ¿Quién puede presentar una comunicación?

Podrán hacer uso de este canal de información todas las personas informantes de las acciones u omisiones establecidas en el apartado c) de esta Política, que hayan obtenido informaciones en un contexto laboral o profesional en el seno de Customertop, comprendiendo en todo caso:

- Personas que mantengan una relación laboral con la entidad.
- Personas autónomas que presten sus servicios en la entidad.
- Miembros del órgano de administración y dirección.
- Cualquier persona que trabaje por o bajo la supervisión y dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores.
- Voluntarios.
- Becarios.
- Trabajadores en período de formación.
- Personas que hayan mantenido una relación laboral o profesional con la entidad en el pasado.
- Personas que se encuentren en proceso de selección o de negociación precontractual.

f. ¿Quiénes son el responsable del sistema y el gestor del canal?

El responsable del Sistema Interno de Información deberá ser un cargo directivo de la entidad, que tendrá independencia y autonomía respecto al resto de órganos, tal y como exige la Ley.

De manera que no recibirá instrucciones de ningún tipo en su ejercicio y dispondrá de todos los medios personales y materiales necesarios para llevar a cabo sus funciones. Tanto el nombramiento de sus integrantes como su posible destitución será comunicada a la Autoridad Independiente de Protección del Informante, en un plazo máximo de 10 días desde que se produzca, especificando, en su caso, las razones y motivos de su cese.

La gestión del canal de información, esto es, la tramitación de las comunicaciones recibidas se mantendrá internalizada, pero únicamente la persona designada como gestora por el órgano de administración de Customertop tendrá acceso al canal, con el fin de garantizar en todo momento la imparcialidad en la tramitación de los asuntos así como para evitar cualquier situación de conflicto de interés. El Gestor tendrá la consideración de encargado del tratamiento de datos de carácter personal y ofrecerá garantías adecuadas de respeto de la independencia, confidencialidad, protección de datos y secreto de las comunicaciones.

Tanto el Responsable como el Gestor del Sistema Interno serán nombrados por el órgano de gobierno o administración de la sociedad.

Customertop dará la publicidad necesaria del Responsable y del Gestor del Sistema dentro de sus canales habituales, para que sean conocidos por parte de todas las potenciales personas informantes.

g. Procedimiento de gestión de las informaciones recibidas

- **Comunicación:** se efectuará de forma escrita, cumplimentando el formulario disponible en la página inicial de la web de Customertop. Esta vía de comunicación no es rastreable y permite la comunicación segura con el informante, incluso en el caso de que opte por mantener su anonimato.

En el formulario será necesario que se indiquen, como mínimo, la relación de los hechos y los posibles testigos o pruebas que los corroboren, y que se acompañe la documentación que se considere necesaria e idónea a tal efecto.

Para el envío del formulario, se asignará un número de identificación de la comunicación y el informante deberá generar una contraseña que le permitirá el acceso al canal de información en todo momento y desde cualquier dispositivo, de manera que podrá efectuar el seguimiento de su tramitación de forma anónima si así lo considera oportuno.

En caso de que se identifique, el informante recibirá una notificación cada vez que haya una actualización en el estado de tramitación de la comunicación. En caso contrario, para poder consultar el estado de la tramitación el informante deberá iniciar sesión proactivamente en el canal de información, con el número de tramitación y contraseña generados en el momento de efectuar la comunicación.

- **Justificante de recibo.** En un plazo máximo de 7 días naturales desde la recepción de la información, el gestor del canal certificará al informante el recibimiento de la información, salvo que ello pusiera en peligro la confidencialidad de la comunicación.

Se podrá no admitir una comunicación siempre que sea uno de los casos siguientes:

- a) Cuando los hechos informados sean totalmente inverosímiles.
- b) Cuando los hechos informados no sean constitutivos de una infracción u omisión de cumplimiento del ordenamiento jurídico según lo establecido en el artículo 2.
- c) Cuando la comunicación de la información no tenga, de forma manifiesta, fundamento o existan indicios de haberse obtenido mediante la comisión de un delito. En este caso, además, la no admisión se remitirá al Ministerio Fiscal con una relación circunstanciada de los hechos que se estimen constitutivos de delito.

La no admisión deberá estar siempre motivada y se notificará a la persona informante en un plazo que no superará los cinco días hábiles posteriores a la no admisión.

- **Ampliación de información.** Si el gestor del canal lo considera pertinente, podrá contactar con el informante y solicitarle que amplíe la información que considere pertinente.
- **Investigación.** El gestor del canal llevará a cabo una investigación tanto de los hechos como de las personas afectadas por la comunicación, informándolas de las acciones u omisiones que se les atribuyen y reconociéndoles el derecho a ser oídos. El plazo máximo de investigación no podrá ser superior a tres meses a contar desde la recepción de la comunicación, salvo los casos de especial complejidad, en los que se podrá extender un plazo adicional de igual duración. La responsabilidad de la gestión y la instrucción de las actuaciones y las investigaciones recae en el Responsable del SII, que tiene el encargo de velar para que el Gestor lleve a cabo una tramitación diligente.
- **Información.** La persona o las personas afectadas por la comunicación y las informaciones recibidas u obtenidas tendrán derecho a ser informadas en todo momento de las acciones u omisiones que se les atribuyen y a ser escuchadas en cualquier momento de las actuaciones y las investigaciones, en el tiempo y la forma que se considere más adecuada en cada caso, informándoles que pueden comparecer con asistencia jurídica.

- **Expediente.** El gestor del canal elaborará un expediente en el que irá aportando toda la información recabada, así como un informe donde detallará la identificación del código de la comunicación y la fecha del registro, los hechos comunicados, las actuaciones realizadas y sus conclusiones y propuestas de solución. La persona o las personas afectadas por la comunicación y las informaciones recibidas tendrán derecho a tener acceso al expediente, sin que se pueda revelar cualquier tipo de información que pueda identificar a la persona informante.
- **Conclusión.** Una vez finalizada la fase de investigación y concluido el expediente del asunto, el Gestor adoptará alguna de las decisiones siguientes:
 - a. Archivo del expediente.
 - b. Imposición de medidas disciplinarias.
 - c. Remisión de la información al Ministerio Fiscal con carácter inmediato en caso de que los hechos fueran constitutivos de delito.
 - d. Remisión a la Fiscalía Europea en los casos en que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea.
 - e. Remisión del expediente a la autoridad, entidad u organismo que se considere competente en los casos de acciones u omisiones que se consideren una falta administrativa grave o muy grave.

La decisión se comunicará a la persona informante y a la o las partes afectadas en un plazo que no superará los cinco días hábiles contados a partir de la fecha de emisión del informe.

- **Rendición de cuentas.** El gestor comunicará al responsable del canal la existencia de una comunicación, siempre garantizando la más estricta confidencialidad y protección de datos de todos los afectados.

h. Registro de las comunicaciones

Customertop contará con un Libro-registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a las que hayan dado lugar, garantizando en todo caso los requisitos legalmente previstos.

El registro será elaborado por el Gestor del canal y se archivará en la propia plataforma en la que se apoya el canal de información, no será público, y, únicamente a petición razonada de la autoridad judicial competente, mediante auto y en el marco de un procedimiento judicial, podrá accederse total o parcialmente a su contenido.

i. Protección de datos

La presente Política se ajustará en todo momento a las prescripciones legales vigentes en materia de protección de datos, y tendrá en especial consideración las garantías establecidas en el artículo 24 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos Digitales; y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas (RGPD).

Los datos personales relativos a las informaciones recibidas y a las investigaciones internas efectuadas permanecerán bajo la supervisión del Delegado de Protección de Datos de Customertop, debidamente identificado en la página web de la entidad: <https://customertop.com> y sólo se conservarán durante el plazo que sea necesario, que en ningún caso será superior a los 10 años. En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hayan iniciado actuaciones de investigación, se suprimirán todos los datos.

El acceso a los datos personales quedará limitado exclusivamente a:

- El Gestor del Sistema.
- La Dirección de Administración y Recursos Humanos sólo en los supuestos de que se tengan que adoptar medidas disciplinarias contra una persona trabajadora.
- La persona Responsable de los Servicios Jurídicos, sólo en el caso de que se tengan que adoptar medidas legales en relación a los hechos manifestados en la comunicación.
- La persona delegada de protección de datos.

j. Prohibición de represalias

Quedan expresamente prohibidos los actos constitutivos de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una comunicación acorde con lo establecido en esta Política.

Se entiende por represalia cualquier acto u omisión que, de forma directa o indirecta, suponga un trato desfavorable que sitúe a las personas que lo sufran en desventaja particular respecto a otra en el contexto laboral o profesional por su condición de persona informante.

No se considerará que las personas que comuniquen información sobre las acciones u omisiones establecidas en el apartado c), hayan infringido ningún tipo de restricción de revelación de información, salvo que se trate de responsabilidades de carácter penal. Lo mismo aplica a las comunicaciones de informaciones efectuadas por la representación legal de las personas trabajadoras.

k. Legislación aplicable

En todo aquello no previsto en esta Política será de aplicación lo dispuesto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informan sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, así como aquellas disposiciones reglamentarias que la desarrollen, o cualquier norma que se apruebe sobre este aspecto.