



A **Compañía de Tranvías de La Coruña, S. A.**, adquiriu desde os seus inicios un forte compromiso coa mellora continua do servizo público que presta en todos os niveis, comprometéndolle en prestar sempre o mellor servizo para a Cidade e para os seus habitantes. Así mesmo, no seu afán de seguir mellorando e co fin de **fomentar unha cultura empresarial ética e de cumprimento da Lei**, procedeu á implantación dun sistema de Compliance segundo a norma **UNE 19601**.

Por tanto, para contribuír a crear unha cultura de integridade e transparencia na organización, conta cun **Código de Conduta** que ten como obxectivo establecer os valores que deben guiar o comportamento de todas as persoas da Compañía e orientar as relacións entre empregados, as actuacións dos empregados con clientes e colaboradores externos e as relacións coas institucións públicas e privadas e coa sociedade en xeral.

Por todo iso, e de acordo con o disposto na Lei 2/2023, do 20 de febreiro, reguladora da protección das persoas que informan sobre infracción de normativas e de loita contra a corrupción, habilitouse a presente **Canle do informante**, para posibilitar a comunicación daquelas accións ou omisións previstas nesta norma. pon ao dispor de todas aquelas persoas e entidades que teñan ou tivesen relación connosco, o **Sistema Interno de Información** para que poidan poñer en coñecemento da empresa un posible comportamento irregular ou ilícito producido no seo da mesma, garantindo a confidencialidade da persoa informante e do calquera terceiro mencionado. A Política do Sistema Interno de Información, onde se definen os principios xerais, inclúese no **Código de Conduta** tamén se podería poñer por separado.

### ¿Para que serve o Canle?

A través desta Canle, as persoas e entidades que teñan ou tivesen relación connosco, **actuando de boa fe** e sen temor a represalias ou a calquera outra acción discriminatoria ou prexudicial, poderán **comunicar de maneira confidencial ou anónima**, toda clase de **información relacionada** con:

- Accións ou omisións que poidan constituír infraccións do **Dereito da Unión Europea**.
- Accións ou omisións que poidan ser constitutivas de **infracción penal ou administrativa grave ou moi grave**.

Sendo unha canle segura e que permita garantir a confidencialidade da identidade do informante e do calquera terceiro mencionado. Así mesmo, inclúe as actuacións necesarias para a súa xestión e tramitación, así como a protección de datos, impedindo o acceso a persoal non autorizado.

Esta Canle Interna **non é o medio para transmitir queixas ou reclamacións**, para iso, dispónse do Servizo de **Atención ao Cliente**. **Tampouco é o medio adecuado para o exercicio dos dereitos sobre protección de datos de carácter persoal; ou para contactar co Delegado de Protección de Datos**, para iso, dispónse do correo [lopd@tranviascorun.com](mailto:lopd@tranviascorun.com)

Se, a través destas canles, recíbense informacións non incluídas no obxecto do presente procedemento, ditas comunicacións e os seus remitentes quedarán fóra do ámbito de protección dispensado polo sistema. Derivando o contido da información ás persoas responsables da súa xestión.

### ¿Como podo informar?

A Compañía pon ao dispor dos informantes as seguintes **canles de comunicación** que permite a comunicación **por escrito ou de maneira verbal**. Tamén se permite realizar comunicacións anónimas sendo xestionadas e tramitadas como calquera outra información recibida a través do Sistema Interno de Información.

En calquera caso, a persoa informante deberá facilitar, a descrición da infracción, unha descrición dos feitos sendo o máis detallada posible, podendo achegar a documentación de que considere oportuna ou necesaria. De igual maneira pode facilitar o seu nome e apelidos, e un teléfono de contacto, se non optase por realizar esta comunicación de forma anónima. Deste xeito, o Responsable do Sistema Interno de información poderá poñerse en contacto para calquera aclaración que precise.

1. **Escrito:** pode remitila
  - A través do correo: [compliance@tranviascoruna.com](mailto:compliance@tranviascoruna.com)
  - Depositándoa na nosa Caixa de correos de Suxerencias. Igualdade e Compliance.
  - Entregándolla directamente á persoa Responsable do Sistema Interno de Información



- Remitíndoa por correo postal á Oficinas da Compañía: Estrada Fortes 4, 15011 A Coruña

### 2. Verbalmente

- Comunicándoa directamente á persoa Responsable do Sistema Interno de Información de maneira presencial, previa solicitude do informante, mediante reunión nun prazo máximo de 7 días. Desta reunión levantarase unha acta que asinarán as persoas intervinientes
- Comunicándoa directamente á persoa Responsable do Sistema Interno de Información de maneira telefónica.

No caso de que se realice a comunicación de maneira verbal, deben ser documentadas mediante unha das dúas opcións:

- Gravación da conversación en formato duradeiro e accesible, sendo previamente comunicado ao informante, indicándolle do tratamento dos seus datos conforme á lexislación vixente.
- A través dunha transcripción completa e exacta da conversación realizada polo persoal responsable de tratata. Nestes casos, ofrecerase ao informante a oportunidade de comprobar, rectificar e aceptar mediante a súa firma a transcripción da conversación.

Ademais desta Canle Interna, existen outras **canles externas** habilitadas polas autoridades competentes, para comunicar igualmente as accións ou omisións que poidan constituír infraccións. Entre as devanditas canles atópanse:

#### Canles Estatais ou Autonómicas

- Servicio Nacional de Coordinación Antifraude
- Fiscalía contra a Corrupción e a Criminalidade Organizada
- Policía Nacional
- Autoridade Independente de Protección al Informante. (segundo a Lei 2/2023). Este Canle externo aínda non se atopa dispoñible

#### Canles Europeos

- Oficina Europea de loita contra o Fraude (OLAF)

## Principios xerais do Canle do Informante

Os principios xerais que rexen este sistema de información son:

- ✓ É seguro e garante a confidencialidade da identidade do informante e do calquera terceiro mencionado. Así mesmo, inclúe as actuacións necesarias para a súa xestión e tramitación, así como a protección de datos, impedindo o acceso a persoal non autorizado.
- ✓ Inclúe a comunicación ao informante sobre as canles externo de información antes as autoridades competentes.
- ✓ Facilita un acuse de recibo á persoa informante nun prazo máximo de 7 días, desde a recepción desta. Salvo que iso poida poñer en perigo a confidencialidade da información.
- ✓ Establece un prazo máximo de resposta de tres meses, a partir do acuse de recibo, e no caso de que este non se facilite, o prazo será de tres meses a partir do vencemento do prazo de 7 días despois de facilitar a información. No caso de expedientes de especial complexidade, poderase pospoñer o prazo máximo ata 3 meses máis.
- ✓ Establece que a persoa afectada pola información será informada das accións ou omisións que se lle atribúen, así como será oía en calquera momento. Así mesmo, establece o respecto a presunción de inocencia e á honra das persoas afectadas.
- ✓ Preserva tanto a identidade do informante como a de calquera terceiro que se mencione. Non podendo informar ao afectado sobre a identidade do informante ou de quen levou a cabo a revelación pública
- ✓ Preservar a identidade e garantir a confidencialidade dos datos das persoas afectadas. } No caso de revelación pública, asegurárase que non se facilita información que permita a identificación do informante, dun terceiro que se mencione ou das persoas afectadas.
- ✓ Prohibe os actos constitutivos de represalias, sexan ameazas ou tentativas, contra as persoas informantes, entendendo por represalias todas aquelas prohibidas por lei, así como calquera trato desfavorable no contexto laboral ou



profesional simplemente pola súa condición de informante ou por realizar unha revelación pública.

- ✓ Todos os datos persoas necesarios para a aplicación do presente procedemento serán considerados lícitos debendo ser tratados respectando a normativa nesta materia

### Procedemento de xestión de comunicacións

- **RECEPCIÓN INFORMACIÓN:** Todas as informacións son comunicadas e xestionadas polas canles anteriormente descritas.  
Sempre que se trate dun informante non anónimo, ao facer a comunicación, o informante pode indicar un domicilio, correo electrónico ou lugar seguro a efectos de recibir as notificacións.  
As comunicacións tamén poden ser realizadas de maneira anónima a través das canles dispoñibles, sendo xestionadas e tramitadas como calquera outra información recibida a través da Canle do Informante.
- **ACUSE DE RECIBO:** unha vez recibida a información a través das canles dispostas, débese facilitar un acuse de recibo á persoa informante nun prazo máximo de 7 días, desde a recepción desta. Salvo que iso poida poñer en perigo a confidencialidade da información.  
A quen realice a comunicación a través da canle de informante infórmaselles, de forma clara e accesible, sobre as canles externas de información #ante as autoridades competentes e, no seu caso, #ante as institucións, órganos ou organismos da Unión Europea.
- **TRAMITACIÓN / INVESTIGACIÓN:** Unha vez recíbese a información e tras emitir o acuse de recibo, iníciase o proceso de investigación, deixando rexistro de todo o proceso, incluíndo consulta internas, con asesores xurídicos, entrevistas, conclusións, ...  
Durante a investigación, e en caso de dispoñer da identidade do informante, pódese manter comunicación co informante para solicitar información adicional.

A persoa afectada pola información vai ser informada das accións ou omisións que se lle atribúen, e pode ser oía en calquera momento. Esta comunicación realízase cando se considere adecuado para non entorpecer a investigación.

En calquera momento do proceso, deberase informar o Ministerio Fiscal de maneira inmediata cando se dispoña de indicios de que se puido cometer un delito.

- **RESOLUCIÓN:** Unha vez finalizouse a investigación entrégase informe ao informante, en caso de non ser anónimo e á persoa afectada, onde se definen as conclusións ás que chegou, así como as accións disciplinarias establecidas.  
Disponse dun prazo máximo de resposta de tres meses, a partir do acuse de recibo, e no caso de que este non se facilitase, o prazo será de tres meses a partir do vencemento do prazo de 7 días despois de facilitar a información. No caso de expedientes de especial complexidade, poderase pospoñer o prazo máximo ata 3 meses máis.
- **REXISTRO:** A información recibida e a investigación arquívanse convenientemente, así mesmo disponse dun libro-rexistro das informacións recibidas e investigacións internas. Este rexistro non será público e unicamente entregárase á Autoridade Xudicial previa petición razoada, mediante auto e baixo a súa tutela.  
Os datos persoais das informacións serán tratados respectando as disposicións en materia de protección de datos.



La **Compañía de Tranvías de La Coruña, S. A.**, ha adquirido desde sus inicios un fuerte compromiso con la mejora continua del servicio público que presta en todos los niveles, comprometiéndole en prestar siempre el mejor servicio para la Ciudad y para sus habitantes. Asimismo, en su afán de seguir mejorando y con el fin de **fomentar una cultura empresarial ética y de cumplimiento de la Ley**, ha procedido a la implantación de un sistema de Compliance según la norma **UNE 19601**.

Por tanto, para contribuir a crear una cultura de integridad y transparencia en la organización, cuenta con un **Código de Conducta** que tiene como objetivo establecer los valores que deben guiar el comportamiento de todas las personas de la Compañía y orientar las relaciones entre empleados, las actuaciones de los empleados con clientes y colaboradores externos y las relaciones con las instituciones públicas y privadas y con la sociedad en general.

Por todo ello, y de acuerdo con lo dispuesto en la *Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informan sobre infracción de normativas y de lucha contra la corrupción*, se ha habilitado el presente **Canal del informante**, para posibilitar la comunicación de aquellas acciones u omisiones previstas en esta norma. Se pone a disposición de todas aquellas personas y entidades que tengan o hayan tenido relación con nosotros, el **Sistema Interno de Información** para que puedan poner en conocimiento de la empresa un posible comportamiento irregular o ilícito producido en el seno de la misma, garantizando la confidencialidad de la persona informante y del cualquier tercero mencionado. La Política del Sistema Interno de Información, donde se definen los principios generales, se incluye en el **Código de Conducta**

### ¿Para qué sirve el Canal?

A través de este Canal, las personas y entidades que tengan o hayan tenido relación con nosotros, **actuando de buena fe** y sin temor a represalias o a cualquier otra acción discriminatoria o perjudicial, podrán **comunicar de manera confidencial o anónima**, toda clase de **información relacionada** con:

- Acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del **Derecho de la Unión Europea**.
- Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de **infracción penal o administrativa grave o muy grave**.

Siendo un canal seguro y que permita garantizar la confidencialidad de la identidad del informante y del cualquier tercero mencionado. Así mismo, incluye las actuaciones necesarias para su gestión y tramitación, así como la protección de datos, impidiendo el acceso a personal no autorizado.

Este Canal Interno **no es el medio para transmitir quejas o reclamaciones**, para ello, se dispone del **Servicio de Atención al Cliente**. **Tampoco es el medio adecuado para el ejercicio de los derechos sobre protección de datos de carácter personal; o para contactar con el Delegado de Protección de Datos**, para ello, se dispone del correo [lopd@tranviascorun.com](mailto:lopd@tranviascorun.com)

Si, a través de estos canales, se reciben informaciones no incluidas en el objeto del presente procedimiento, dichas comunicaciones y sus remitentes quedarán fuera del ámbito de protección dispensado por el sistema. Derivando el contenido de la información a las personas responsables de su gestión.

### ¿Cómo puedo informar?

La Compañía pone a disposición de los informantes los siguientes **canales de comunicación** que permite la comunicación por **escrito o de manera verbal**. También se permite realizar comunicaciones anónimas siendo gestionadas y tramitadas como cualquier otra información recibida a través del Sistema Interno de Información.

En cualquier caso, la persona informante deberá facilitar, la descripción de la infracción, una descripción de los hechos siendo lo más detallada posible, pudiendo adjuntar la documentación de que considere oportuna o necesaria. De igual manera puede facilitar su nombre y apellidos, y un teléfono de contacto, si no optase por realizar esta comunicación de forma anónima. De este modo, el Responsable del Sistema Interno de información podrá ponerse en contacto para cualquier aclaración que precise.

1. **Por escrito:** Puede remitirla
  - A través del correo electrónico [compliance@tranviascoruna.com](mailto:compliance@tranviascoruna.com)
  - Por correo postal a la Oficinas de la Compañía: Carretera Fuertes 4, 15011 A Coruña
  - Entregándosela directamente a la persona Responsable del Sistema Interno de Información, solicitando cita previa
  - En caso de personal interno, depositándola en nuestro Buzón de Sugerencias. Igualdad y Compliance.



### 2. Verbalmente

- Comunicándola directamente a la persona Responsable del Sistema Interno de Información de manera presencial, previa solicitud del informante, mediante reunión en un plazo máximo de 7 días. De esta reunión se levantará un acta que firmarán las personas intervinientes
- Comunicándola directamente a la persona Responsable del Sistema Interno de Información de manera telefónica.

En el caso de que se realice la comunicación de manera verbal, deben ser documentadas mediante una de las dos opciones:

- Grabación de la conversación en formato duradero y accesible, siendo previamente comunicado al informante, indicándole del tratamiento de sus datos conforme a la legislación vigente.
- A través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable de tratarla. En estos casos, se ofrecerá al informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación.

Además de este Canal Interno, existen otros **canales externos** habilitados por las autoridades competentes, para comunicar igualmente las acciones u omisiones que puedan constituir infracciones. Entre dichos canales se encuentran:

#### Canales Estatales o Autonómicos:

- Servicio Nacional de Coordinación Antifraude
- Fiscalía contra la Corrupción y la Criminalidad Organizada
- Policía Nacional
- Autoridad Independiente de Protección al Informante. (según la Ley 2/2023). Este canal externo aún no se encuentra disponible

#### Canales Europeos

- Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF)

### Principios generales del Canal del Informante

Los principios generales que rigen este sistema de información son:

- ✓ Es seguro y garantiza la confidencialidad de la identidad del informante y del cualquier tercero mencionado. Así mismo, incluye las actuaciones necesarias para su gestión y tramitación, así como la protección de datos, impidiendo el acceso a personal no autorizado.
- ✓ Incluye la comunicación al informante sobre los canales externo de información antes las autoridades competentes.
- ✓ Facilita un acuse de recibo a la persona informante en un plazo máximo de 7 días, desde la recepción de esta. Salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la información.
- ✓ Establece un plazo máximo de respuesta de tres meses, a partir del acuse de recibo, y en caso de que éste no se facilite, el plazo será de tres meses a partir del vencimiento del plazo de 7 días después de la facilitación de la información. En el caso de expedientes de especial complejidad, se podrá posponer el plazo máximo hasta 3 meses más.
- ✓ Establece que la persona afectada por la información será informada de las acciones u omisiones que se le atribuyen, así como será oía en cualquier momento. Asimismo, establece el respecto a la presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas.
- ✓ Preserva tanto la identidad del informante como la de cualquier tercero que se mencione. No pudiendo informar al afectado sobre la identidad del informante o de quien ha llevado a cabo la revelación pública
- ✓ Preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos de las personas afectadas.
- ✓ En el caso de revelación pública, se asegurará que no se facilita información que permita la identificación del informante, de un tercero que se mencione o de las personas afectadas.
- ✓ Prohíbe los actos constitutivos de represalias, sean amenazas o tentativas, contra las personas informantes, entendiendo por represalias todas aquellas prohibidas por ley, así como cualquier trato desfavorable en el contexto laboral



o profesional simplemente por su condición de informante o por haber realizado una revelación pública.

- ✓ Todos los datos personas necesarios para la aplicación del presente procedimiento serán considerados lícitos debiendo ser tratados respetando la normativa en esta materia

### Procedimiento de gestión de comunicaciones

- **RECEPCIÓN INFORMACIÓN:** Todas las informaciones son comunicadas y gestionadas por los canales anteriormente descritos.

Siempre que se trate de un informante no anónimo, al hacer la comunicación, el informante puede indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro a efectos de recibir las notificaciones.

Las comunicaciones también pueden ser realizadas de manera anónima a través de los canales disponibles, siendo gestionadas y tramitadas como cualquier otra información recibida a través del Canal del Informante.

- **ACUSE DE RECIBO:** una vez recibida la información a través de los canales dispuestos, se debe facilitar un acuse de recibo a la persona informante en un plazo máximo de 7 días, desde la recepción de esta. Salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la información.

A quienes realicen la comunicación a través del canal de informante se les informa, de forma clara y accesible, sobre los canales externos de información ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea.

- **TRAMITACIÓN / INVESTIGACIÓN:** Una vez se reciba la información y tras emitir el acuse de recibo, se inicia el proceso de investigación, dejando registro de todo el proceso, incluyendo consulta internas, con asesores jurídicos, entrevistas, conclusiones, ,...

Durante la investigación, y en caso de disponer de la identidad del informante, se puede mantener comunicación con el informante para solicitar información adicional.

La persona afectada por la información va a ser informada de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y puede ser oída en cualquier momento. Esta comunicación se realiza cuando se considere adecuado para no entorpecer la investigación.

En cualquier momento del proceso, se deberá informar al Ministerio Fiscal de manera inmediata cuando se disponga de indicios de que se haya podido cometer un delito.

- **RESOLUCIÓN:** Una vez se haya finalizado la investigación se entrega informe al informante, en caso de no ser anónimo y a la persona afectada, donde se definen las conclusiones a las que ha llegado, así como las acciones disciplinarias establecidas.

Se dispone de un plazo máximo de respuesta de tres meses, a partir del acuse de recibo, y en caso de que éste no se facilite, el plazo será de tres meses a partir del vencimiento del plazo de 7 días después de la facilitación de la información. En el caso de expedientes de especial complejidad, se podrá posponer el plazo máximo hasta 3 meses más.

- **REGISTRO:** La información recibida y la investigación se archivan convenientemente, así mismo se dispone de un libro-registro de las informaciones recibidas e investigaciones internas. Este registro no será público y únicamente se entregará a la Autoridad Judicial previa petición razonada, mediante auto y bajo su tutela.

Los datos personales de las informaciones serán tratados respetando las disposiciones en materia de protección de datos.



The **Compañía de Tranvías de La Coruña, S. A.**, since its inception, it has acquired a strong commitment to the continuous improvement of the public service it provides at all levels, committing it to always provide the best service for the city and its inhabitants. Likewise, in its eagerness to continue improving and in order to promote an ethical business culture and compliance with the Law, it has proceeded to the implementation of a Compliance system according to the UNE 19601 standard.

Therefore, to contribute to creating a culture of integrity and transparency in the organization, it has a [Code of Conduct](#) that aims to establish the values that should guide the behaviour of all people in the Company and guide the relationships between employees, the actions of employees with customers and external collaborators and relations with public and private institutions and with society in general.

For all these reasons, and in accordance with the provisions of Law 2/2023, of February 20, regulating the protection of people who report on violation of regulations and the fight against corruption, this Informant Channel has been enabled, to enable the communication of those actions or omissions provided for in this rule. The Internal Information System is made available to all those people and entities that have or have had a relationship with us so that they can inform the company of a possible irregular or illicit behaviour produced within it, guaranteeing the confidentiality of the reporting person and any aforementioned third party. The Internal Information System Policy, where the general principles are defined, is included in the [Code of Conduct](#)

## What is the Channel for?

Through this Channel, persons and entities that have or have had a relationship with us, acting in good faith and without fear of reprisals or any other discriminatory or harmful action, may communicate confidentially or anonymously, all kinds of information related to:

- Actions or omissions that may constitute violations of European Union law.
- Actions or omissions that may constitute a serious or profoundly serious criminal or administrative offense.

Being a secure channel that allows to guarantee the confidentiality of the identity of the informant and of any aforementioned third party. Likewise, it includes the necessary actions for its management and processing, as well as data protection, preventing access to unauthorized personnel.

This Internal Channel is not the means to transmit complaints or claims, for this, the [Customer Service](#) is available. Nor is it the appropriate means to exercise the rights on the protection of personal data; or to contact the Data Protection Delegate, for this, the email [lopd@traviascoruna.com](mailto:lopd@traviascoruna.com) is available.

If, through these channels, information not included in the object of this procedure is received, such communications and their senders will be outside the scope of protection provided by the system. Referring the content of the information to the people responsible for its management.

## How can I report?

The Company makes available to informants the following communication channels that allow communication in writing or verbally. It is also allowed to make anonymous communications being managed and processed like any other information received through the Internal Information System.

In any case, the informant must provide, the description of the infraction, a description of the facts being as detailed as possible, being able to attach the documentation that he deems appropriate or necessary. In the same way, you can provide your name and surname, and a contact telephone number, if you do not choose to make this communication anonymously. In this way, the Responsible for the Internal Information System will be able to contact you for any clarification you need.

### 1. In writing: You can send it.

- Through the email [compliance@traviascoruna.com](mailto:compliance@traviascoruna.com)
- By postal mail to the Company's Offices: Carretera Fuertes 4, 15011 A Coruña
- Delivering it directly to the person Responsible for the Internal Information System, requesting an appointment.
- In the case of internal staff, depositing it in our Suggestion Box. Equality and Compliance.

### 2. Verbally

- Communicating it directly to the person Responsible for the Internal Information System in person, upon request of the informant, by means of a meeting within a maximum period of 7 days. A record will be drawn up of this meeting and will be signed by the people involved.

- Communicating it directly to the person Responsible for the Internal Information System by telephone.

In the event that the communication is made verbally, they must be documented by one of the two options:

- Recording of the conversation in a durable and accessible format, being previously communicated to the informant, indicating the processing of their data in accordance with current legislation.
- Through a complete and accurate transcript of the conversation made by the staff responsible for dealing with it. In these cases, the informant will be offered the opportunity to check, rectify and accept the transcript of the conversation by signing.

In addition to this Internal Channel, there are other external channels authorized by the competent authorities, to also communicate actions or omissions that may constitute infractions. Among these channels are:

#### State or Autonomous Channels

- National Anti-Fraud Coordination Service
- Prosecutor's Office against Corruption and Organized Crime
- National Police
- Independent Authority for the Protection of the Informant. (According to Law 2/2023). This external channel is not yet available

#### European Channels

- European Anti-Fraud Office (OLAF)

## General Principles of the Informant's Channel

The general principles that govern this information system are:

- ✓ It is secure and guarantees the confidentiality of the identity of the informant and any aforementioned third party. Likewise, it includes the necessary actions for its management and processing, as well as data protection, preventing access to unauthorized personnel.
- ✓ Includes communication to the informant about the external information channels before the competent authorities.

- ✓ Provide an acknowledgment of receipt to the reporting person within a maximum period of 7 days, from the receipt of this. Unless this may jeopardize the confidentiality of the information.
- ✓ Establishes a maximum response period of three months, from the acknowledgment of receipt, and in case it is not provided, the period will be three months from the expiration of the period of 7 days after the provision of the information. In the case of files of special complexity, the maximum period may be postponed up to 3 more months.
- ✓ Establishes that the person affected by the information will be informed of the actions or omissions attributed to him, as well as he will be heard at any time. It also establishes respect for the presumption of innocence and the honour of the affected people.
- ✓ Preserves both the identity of the informant and that of any third party that is mentioned. Not being able to inform the affected person about the identity of the informant or the person who has carried out the public disclosure.
- ✓ Preserve the identity and guarantee the confidentiality of the data of the affected people.
- ✓ In the case of public disclosure, it will be ensured that no information is provided that allows the identification of the informant, of a third party that is mentioned or of the affected persons.
- ✓ Prohibits acts constituting retaliation, whether threats or attempts, against informants, understanding by reprisals all those prohibited by law, as well as any unfavourable treatment in the work or professional context simply because of their status as an informant or for having made a public disclosure.
- ✓ All personal data necessary for the application of this procedure will be considered lawful and must be treated in compliance with the regulations in this matter.

## Communications management procedure

- RECEPTION OF INFORMATION: All information is communicated and managed by the channels described above.

Whenever it is a non-anonymous informant, when making the communication, the informant can indicate an address, email or safe place in order to receive notifications.



Communications can also be made anonymously through the available channels, being managed and processed like any other information received through the Informant Channel.

- **ACKNOWLEDGEMENT OF RECEIPT:** once the information has been received through the available channels, an acknowledgment of receipt must be provided to the reporting person within a maximum period of 7 days, from the receipt of this. Unless this may jeopardize the confidentiality of the information.

Those who communicate through the reporting channel are informed, in a clear and accessible way, about the external channels of information to the competent authorities and, where appropriate, to the institutions, bodies or agencies of the European Union.

- **PROCESSING / INVESTIGATION:** Once the information is received and after issuing the acknowledgment of receipt, the investigation process begins, leaving a record of the entire process, including internal consultation, with legal advisors, interviews, conclusions, ...

During the investigation, and if the identity of the informant is available, communication can be maintained with the informant to request additional information.

The person affected by the information will be informed of the actions or omissions attributed to him and can be heard at any time. This communication is made when it is considered appropriate so as not to hinder the investigation.

At any time during the process, the Public Prosecutor's Office must be informed immediately when there is evidence that a crime may have been committed.

- **RESOLUTION:** Once the investigation has been completed, the report is given to the informant, if it is not anonymous, and to the affected person, where the conclusions he has reached are defined, as well as the established disciplinary actions.

A maximum response period of three months is available, from the acknowledgment of receipt, and in the event that this is not provided, the period will be three months from the expiration of the period of 7 days after the provision of the information. In the case of files of special complexity, the maximum period may be postponed up to 3 more months.

- **REGISTRATION:** The information received, and the investigation are conveniently archived, as well as a book-record of the information received and internal

investigations. This record will not be public and will only be delivered to the Judicial Authority upon reasoned request, by order and under its tutelage.

The personal data of the information will be treated in compliance with the provisions on data protection.