CORE BC
CORE BUSINESS CONSULTING

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMUNICACIONES

TORRE CALEIDO

CALEIDO

ÍNDICE

REGISTRO DE VERSIONES 2
INTRODUCCIÓN 2
FASES DEL PROCEDIMIENTO 2
3.1 Comunicación de la información 3
3.2 Registro de la comunicación 5
3.3 Investigación de la comunicación 6
3.4 Conclusión y notificación a los interesados 6
SUPERVISIÓN Y CONTROL 7
COMUNICACIÓN DEL BUZÓN COMPLIANCE 7
REGISTRO DE COMUNICACIONES 8
APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR 8
ANEXO I: PROCEDIMIENTO 9

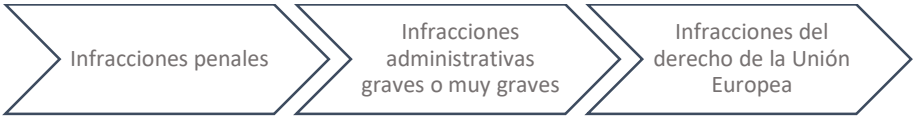
REGISTRO DE VERSIONES

Torre Caleido, S.A. (en adelante "**Caleido**" o la "**Entidad**"), ha realizado hasta la fecha, las siguientes actualizaciones del procedimiento de gestión de comunicaciones (en adelante el "**Procedimiento de Gestión de Comunicaciones**" o el "**Procedimiento**"):

Denominación	Aprobación	Fecha
Procedimiento gestión de comunicaciones	Órgano de Administración	28 Noviembre de 2023

INTRODUCCIÓN

El buzón compliance de Torre Caleido (en adelante el "**Canal Interno**" o el "**Canal de Comunicación**"), forma parte de su sistema interno de información, permitiendo presentar comunicaciones sobre delitos e infracciones graves o muy graves que puedan cometerse en el seno de la Entidad:



Dicho Canal Interno de información se complementa con un **canal externo**, es decir, con la posibilidad de que quien conozca el hecho susceptible de ser comunicado con arreglo a la Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción (en adelante la "Ley" o "Ley 2/2023"), pueda acudir:

- A una autoridad pública (Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I).
- Ante las autoridades u órganos autonómicos o locales correspondientes.
- Al Ministerio Fiscal, cuando aprecie que el hecho objeto de la comunicación es constitutivo de delito.

El Buzón Compliance de Torre Caleido se encuentra habilitado para la recepción de las comunicaciones o informaciones incluidas en el ámbito objetivo establecido en la Ley 2/2023. No obstante, si se recibieran otro tipo de comunicaciones, sus remitentes quedarán fuera del ámbito de protección dispensado por la misma.

FASES DEL PROCEDIMIENTO

Torre Caleido, a través de su página web https://www.caleido.es/, pone a disposición de todos aquellos interesados en realizar una comunicación, el siguiente Procedimiento de Gestión de Comunicaciones, que se desglosa en el presente documento.

En la siguiente tabla, se detalla quiénes asumen las funciones de recepción, admisión, tramitación y resolución de una comunicación:

Receptor de las comunicaciones	Core Business Consulting	Tercero externo
Admisión interna de la comunicación	Responsable del Sistema Interno de Información	
Instrucción y resolución de la comunicación	A determinar internamente por el OPCD	

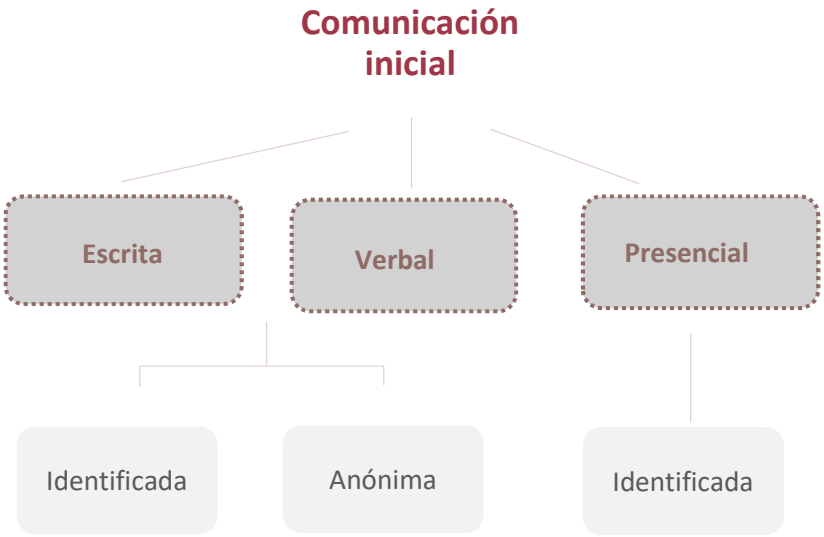
El Procedimiento para efectuar una comunicación consta, por lo tanto, de las siguientes fases:

3.1 Comunicación de la información

La comunicación podrá realizarse a través del Buzón Compliance establecido para ello en el siguiente enlace: https://caleido.buzoncompliance.es/

La comunicación podrá ser efectuada tanto de manera **anónima** como **identificada**, pudiendo realizarse por **escrito** o **verbalmente**, o de las dos formas, garantizándose en todo momento la confidencialidad del informante.

Igualmente será aceptada, a petición del informante, mantener una **reunión presencial**, que deberá mantenerse dentro del plazo máximo de 7 días.



En cuanto a su contenido, esta deberá reflejar los siguientes requisitos mínimos para proceder a una investigación interna, si fuera necesaria:

Informante	Acción	Receptor
Anónimo	La comunicación de forma anónima incluiría entre otras, las referencias siguientes: ▪ Nombre de la empresa a la que pertenece o relación profesional/laboral con la misma. ▪ Datos del denunciado (si se conocen). ▪ Fecha aproximada de la incidencia. ▪ El asunto y motivos por el que se realiza la comunicación: se deberán describir de manera precisa y concreta los hechos comunicados. Además, el informante podrá adjuntar las evidencias de las que disponga. ▪ Si afecta o no a clientes y proveedores.	CoreBC
Informante	**Acción**	**Receptor**
Identificado	La comunicación que identificaría al sujeto informante incluiría las referencias siguientes: ▪ Nombre, apellidos del informante y DNI (o similar). ▪ Datos de contacto: teléfono, correo electrónico, etc. ▪ Nombre de la empresa a la que pertenece. ▪ Fecha aproximada de la incidencia. ▪ El asunto y motivos por lo que se realiza la comunicación: se deberán describir de manera precisa y concreta los hechos comunicados. Además, el sujeto podrá adjuntar las evidencias de las que disponga. ▪ Datos del denunciado (si se conocen). ▪ Si afecta o no a clientes y proveedores.	CoreBC

3.2 Registro de la comunicación

Torre Caleido habilitará al Responsable del sistema interno de información, como el encargado de registrar internamente todas las comunicaciones enviadas por el tercero externo que gestiona la recepción de las mismas (Core Business Consulting) a través del Buzón Compliance. Igualmente, será informada respecto a si las comunicaciones recibidas exponen hechos o conductas que no se encuentran amparadas por el ámbito material de la Ley 2/2023.

Cuando el informante realice la comunicación, en el plazo de 7 días naturales siguientes a su recepción, y salvo que esto implique poner en peligro la confidencialidad de la comunicación, recibirá un **acuse de recibo** en forme de un código alfanumérico con el que podrá hacer seguimiento del estado de la misma a través del siguiente enlace: https://caleido.buzoncompliance.es/seguimientoComunicaciones.html

En el caso de comunicaciones identificadas, recibirá además un **correo de validación** a la dirección de mail aportada, que deberá ser validado en las siguientes 24 horas. En el supuesto de no realizarse la validación, se comunicará al informante que la comunicación no ha sido admitida a tramitación.

Si el informante decide solicitar una reunión presencial, en un plazo inferior a 7 días, se le remitirá la información necesaria sobre el día, hora y lugar de la reunión, que será gestionado internamente con Caleido.

Una vez quede registrada la comunicación, se decidirá al respecto, tomando cualquiera de las siguientes decisiones:

Inadmitir la comunicación

a. Siempre y cuando los hechos analizados carezcan de toda verisimilitud o no sean constitutivos de infracción del ordenamiento jurídico, conforme a lo establecido en este Procedimiento.
b. Cuando la comunicación carezca de fundamento o existan indicios de haberse obtenido mediante la comisión de un delito.
c. Cuando la comunicación no contenga información nueva y significativa sobre infracciones, en comparación con una comunicación anterior cuyo análisis haya finalizado.

La inadmisión se comunicará al informante dentro de los cinco días hábiles siguientes a comunicarle el acuse de recibo, salvo que la comunicación se hubiese realizado de forma anónima.

Admitir la comunicación

La admisión a trámite se comunicará dentro de los cinco días hábiles siguientes a comunicarle el acuse de recibo, salvo que la comunicación se hubiese realizado de forma anónima.

Remitir la información al Ministerio Fiscal

Torre Caleido remitirá la información al Ministerio Fiscal con carácter inmediato cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito. Si los hechos afectaran a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea.

3.3 Investigación de la comunicación

En las **comunicaciones admitidas**, el plazo máximo para dar respuesta a las mismas no podrá ser superior a tres meses a contar desde la recepción de la comunicación, salvo en aquellos supuestos de especial complejidad que requieran una ampliación del periodo de instrucción, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales .

Si se hubiera realizado una **comunicación anónima**, el plazo para dar respuesta será de tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de efectuarse la comunicación, pudiéndose prorrogar igualmente por otros tres meses en casos de especial complejidad que así lo requieran.

No obstante, y siempre que sea posible, la respuesta al informante se producirá en un plazo razonable, dada la necesidad de abordar con prontitud el problema que sea objeto de comunicación, así como la necesidad de evitar la revelación pública innecesaria de información.

La instrucción comprenderá todas aquellas actuaciones encaminadas a comprobar la verisimilitud de los hechos relatados.

Sin perjuicio del derecho a formular alegaciones por escrito, durante todo el proceso de investigación, se garantizará el derecho de la persona afectada (denunciada) a ser informada de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y a ser oída en cualquier momento, debiendo garantizar sus derechos de tutela judicial y defensa, acceso al expediente, confidencialidad, reserva de identidad y presunción de inocencia.

Una vez se haya obtenido toda la información relevante tanto del informante como de la parte denunciada, se procederá a la redacción de un informe a través de un instructor interno o externo (en adelante el "**Instructor**") que marcará las pautas de actuación a seguir durante esta etapa del proceso.

3.4 Conclusión y notificación a los interesados

El proceso de comunicación quedará por escrito y Caleido dependiendo de la casuística analizada, describirá las acciones y declaraciones efectuadas, incluyendo:

- Detalle del informante y garantía de la confidencialidad.
- Detalle del afectado (denunciado).
- Recopilación de información o pruebas que aporten ambas partes o testigos.

- Informe final que deberá contemplar (tipo de comunicación, exposición de los hechos relatados, los medios adoptados para investigarla, cualquier resultado documentado y las medidas correctivas que se puedan recomendar).

En caso de apreciación de delito se procederá a poner los hechos en conocimiento de la Fiscalía y de las correspondientes Autoridades Judiciales.

Finalmente, el informe contemplado en este Procedimiento, contemplará una propuesta de sanciones en función de la gravedad de la conducta detectada, e informará al comunicante y al afectado (denunciado) de las medidas tomadas, de conformidad con la legislación vigente y de acuerdo con las normas internas de Torre Caleido.

SUPERVISIÓN Y CONTROL

El Responsable del Sistema interno de información, designado a tal efecto, supervisará el uso correcto del Buzón Compliance, para lo cual elaborará un informe anual sobre su funcionamiento, utilizando a tal efecto el registro de comunicaciones que le facilitará el tercero externo encargado de la recepción de las comunicaciones.

El citado informe, incluirá como mínimo la siguiente información:

- Número de comunicaciones recibidas.
- Procedencia de las comunicaciones recibidas (internas / externas).
- Tipo de comunicaciones recibidas.
- Número de comunicaciones investigadas.
- Conclusión de las comunicaciones investigadas.
- Medidas correctivas adoptadas.

COMUNICACIÓN DEL BUZÓN COMPLIANCE

Torre Caleido, se compromete a la difusión entre sus empleados y grupos de interés de forma clara y fácilmente accesible sobre el uso de todo Canal Interno de información que haya implementado, así como sobre los principios esenciales del Procedimiento de Gestión de Comunicaciones.

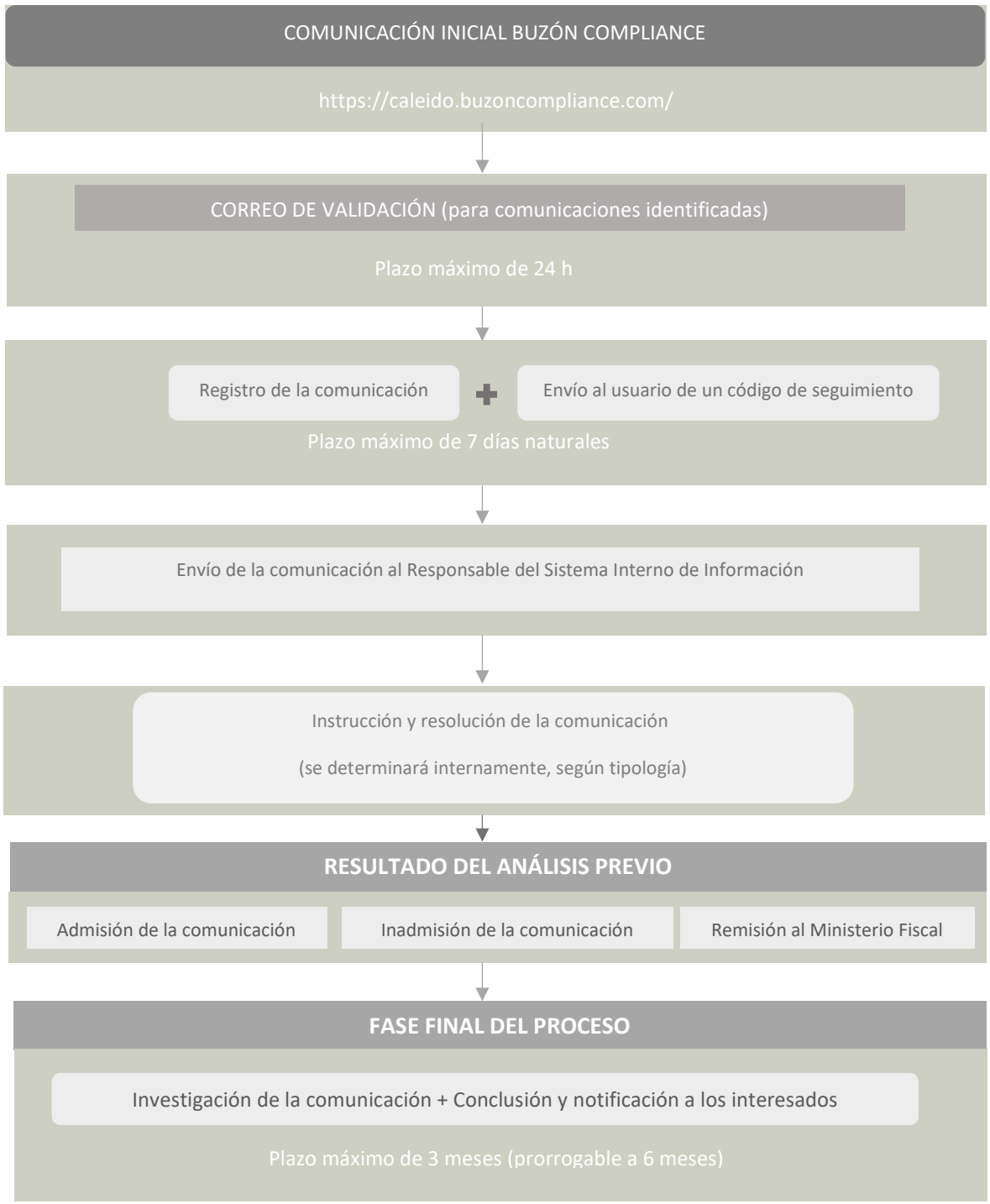
En caso de contar con una página web, dicha información deberá constar en la página de inicio, en una sección separada y fácilmente identificable.

REGISTRO DE COMUNICACIONES

Torre Caleido, debe contar con un libro registro en el que se incluirán las comunicaciones recibidas y las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, la confidencialidad de su contenido.

Los datos personales relativos a las comunicaciones recibidas y a las investigaciones internas a que se refiere el párrafo anterior solo se conservarán durante el período que sea necesario. En ningún caso podrán conservarse los datos por un período superior a 10 años.

APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR

El presente Procedimiento ha sido aprobado, y entró en vigor el día de su aprobación por el Órgano de Administración de Torre Caleido.

ANEXO I: PROCEDIMIENTO