

Política del Sistema interno de información



Aprobado por el Patronato

27 ABRIL 2026

INDICE

Objetivo de la Política del sistema interno de información	3
Ámbito material de aplicación.....	3
Ámbito personal de aplicación.....	4
Obligación de reportar incumplimientos.....	5
Función de responsable del sistema interno de información.....	5
Canal interno de información	5
Canal externo de información y revelación pública.....	6
Protección de los informantes.....	7
Prohibición de represalias.....	9
Medidas de protección frente a represalias.....	10
Medidas de protección para las personas sobre las que versa la comunicación.....	11
Sanciones.....	12
Confidencialidad.....	12
Protección de datos	13
Registro de comunicaciones.....	14
Procedimiento interno	15

o **Objetivo de la Política del sistema interno de información**

FUNDACIÓN RESIDENCIA ELORDUY con CIF N ° G48200422, en el marco de su Sistema de Corporate Compliance, ha procedido a implementar un Sistema interno de información (SII) conforme a los dictados 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.

En consonancia con lo expuesto la presente Política es dictada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 letra h) de la normativa ya referenciada.

FUNDACIÓN RESIDENCIA ELORDUY reconoce como propios todos los principios recogidos en la Ley 2/2023 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión y en la Ley de protección del informante y, con el fin de enfatizar dicho compromiso, aprueba la presente Política del sistema interno de información.

Esta Política tiene como objetivo establecer los principios generales del sistema interno de información, los derechos que asisten a los informantes, así como el procedimiento que regula el modo en que pueden ponerse en conocimiento del responsable del sistema los hechos que versen sobre las materias referidas en el apartado siguiente sobre el ámbito material de aplicación.

o **Ámbito material de aplicación**

La presente Política ofrece el máximo nivel de protección a las personas físicas que informen, de:

1. 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.
2. Acciones u omisiones que puedan constituir infracción del Derecho de la Unión Europea, en los términos definidos por la Directiva (UE) 2019/1937 (Ley 02/2023)

3. El reporte de las acciones u omisiones que puedan constituir un incumplimiento de la legislación vigente en cualquiera de los ámbitos en los que opera.
4. El reporte de las acciones u omisiones que puedan constituir un incumplimiento de la normativa interna, incluidos expresamente el Código Ético, y los principios y valores que asumen como guía de conducta todos los empleados/as.

Quedan por tanto excluidas del ámbito material de aplicación del sistema interno de información aquellas comunicaciones relacionadas con cuestiones estrictamente laborales o de políticas de recursos humanos o relacionadas con el desempeño profesional. En esos casos, el asunto se derivará, si así corresponde, al Proceso de Recursos Humanos.

o Ámbito personal de aplicación

La presente Política se extiende, además de a los administradores, directivos y empleados/as, a otros colaboradores tales como voluntarios, becarios, trabajadores/as en periodos formativos, candidatos en proceso de selección, trabajadores/as que hubieran finalizado su relación laboral o mercantil y representantes de los trabajadores, así como a cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de clientes, contratistas, subcontratistas y proveedores, y a los socios de FUNDACIÓN RESIDENCIA ELORDUY

Las medidas de protección previstas en la presente Política se aplicarán también, en su caso: (i) a las personas físicas que, en el marco de la organización en la que preste servicios el informante, asistan al mismo en el proceso; (ii) a las personas físicas que estén relacionadas con el informante y que puedan sufrir represalias, como compañeros de trabajo o familiares del informante; y (iii) a las personas jurídicas para las que trabaje o con las que mantenga cualquier otro tipo de relación en un contexto laboral o en las que ostente una participación significativa.

o **Obligación de reportar incumplimientos**

Cualquier miembro integrante de FUNDACIÓN RESIDENCIA ELORDUY o tercero que mantenga relaciones con la Fundación en el marco de sus labores profesionales (en los términos expuestos en el apartado anterior de la presente Política) que tenga conocimiento de algún incumplimiento cometido en un contexto laboral o profesional deberá inmediatamente comunicarlo a través del sistema interno de información, sin temor a ser sufrir ningún tipo de represalia.

o **El responsable del sistema interno de información**

El órgano de Administración de FUNDACIÓN RESIDENCIA ELORDUY ha designado a **FERNANDO IBARRA EGUIGUREN, DNI: 16054585-X(GRUPO FERBAR)** como responsable del sistema interno de información, quien ofrece garantías adecuadas de independencia, confidencialidad, protección de datos y secreto de las comunicaciones.

o **Canal interno de información**

FUNDACIÓN RESIDENCIA ELORDUY ha habilitado un canal interno de información confidencial, protegido y que cumple con las exigencias de las más estrictas normativas en materia de protección a informantes y de protección de datos. Dicho canal interno es gestionado a través de la plataforma CENTINELA y se encuentra accesible a través de:

- La página web corporativa de FUNDACIÓN RESIDENCIA ELORDUY <https://elorduy.eus>

Adicionalmente, el informante podrá solicitar al Responsable del sistema la celebración de una reunión presencial para presentar la comunicación de forma verbal; la reunión solicitada deberá celebrarse dentro del plazo máximo de siete días desde la solicitud. La reunión deberá ser debidamente documentada de alguno de los siguientes modos:

- Mediante una grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible –previa advertencia al informante de que la comunicación será grabada, informándole del tratamiento de sus datos de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, o
- A través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable de tratarla. Además, se ofrecerá al informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación.

Asimismo, las comunicaciones se podrán formular tanto de forma identificada como anónima.

Las comunicaciones que se realicen deberán contener, en la medida de lo posible, los siguientes aspectos:

1. Nombre y apellidos de la/s persona/s a las que se atribuyen los hechos y/o conductas objeto de comunicación.
2. Fecha de los hechos y máxima información disponible sobre los mismos.
3. Eventuales documentos u otros medios de prueba que tenga a su alcance y que puedan acreditar la realidad de los hechos y/o conductas objeto de comunicación.

En el supuesto de incompatibilidad o conflicto de interés, esto es, que la persona responsable de los hechos reportados fuera el responsable del Sistema interno de información, el informante podrá dirigir una comunicación directa, por cualquier medio, al miembro del patronato que se designe al efecto de que dispone la Fundación.

o Canal externo de información y revelación pública

Sin perjuicio de que el canal interno de información es el cauce preferente para reporte de las informaciones descritas en esta Política, cualquier persona física podrá acudir además al canal externo de información creado a nivel estatal por la Autoridad Independiente de Protección del Informante, o en su caso, ante las autoridades u órganos autonómicos correspondientes.

La revelación pública o puesta a disposición del público de información sobre acciones u omisiones establecidas en el ámbito de aplicación de la presente Política también implicará la protección al informante, siempre y cuando haya realizado la comunicación primero por canales internos o externos, o directamente por canales externos, sin que se hayan tomado medidas apropiadas al respecto en el plazo establecido, y siempre que se cumplan además los requisitos establecidos en el apartado siguiente.

o **Protección de los informantes**

Las personas que comuniquen o revelen infracciones gozarán de todos los derechos de protección que se prevén en la presente Política siempre que:

- Tengan motivos razonables para pensar que la información que comunican es veraz en el momento de la comunicación, y que la citada información entra dentro del ámbito de aplicación material de la Política.
- Hayan realizado la comunicación o revelación conforme a los requerimientos previstos a tal efecto por la Fundación y la presente Política.

Las personas que hayan comunicado o revelado públicamente información sobre acciones u omisiones a las que se refiere esta Política de forma anónima, pero que posteriormente hayan sido identificadas y cumplan las condiciones previstas en este apartado, tendrán derecho a protección según lo que se prevé en la presente Política.

Las personas que informen ante las instituciones, órganos u organismos pertinentes de la Unión Europea sobre infracciones que entren en el ámbito de aplicación de la Ley 2/2023 tendrán derecho a protección con arreglo a lo dispuesto en la presente Política.

Por el contrario, no gozarán de la protección prevista en la presente Política, aquellas personas que comuniquen o revelen:

1. Informaciones contenidas en comunicaciones que hayan sido inadmitidas por alguna de las siguientes razones:
 - a. Cuando los hechos relatados carezcan de toda verosimilitud.
 - b. Cuando los hechos relatados no sean constitutivos de infracción del ordenamiento jurídico incluida en el ámbito de aplicación de la Política.
 - c. Cuando la comunicación carezca manifiestamente de fundamento o existan, a juicio del responsable del sistema, indicios racionales de haberse obtenido mediante la comisión de un delito. En este último caso, además de la inadmisión, se remitirá al Ministerio Fiscal relación circunstanciada de los hechos que se estimen constitutivos de delito.
 - d. Cuando la comunicación no contenga información nueva y significativa sobre infracciones objeto de una comunicación anterior respecto de la cual hayan concluido los correspondientes procedimientos, a menos que se den nuevas circunstancias de hecho o de Derecho que justifiquen un seguimiento distinto. En estos casos, el responsable del sistema notificará la resolución de manera motivada.
2. Informaciones vinculadas a reclamaciones sobre conflictos interpersonales o que afecten únicamente al informante y a las personas a las que se refiera la comunicación o revelación.
3. Informaciones que ya estén completamente disponibles para el público o que constituyan meros rumores.
4. Informaciones que se refieran a acciones u omisiones no comprendidas en el ámbito material de la presente Política.

La inadmisión de la comunicación formulada a través del canal habilitado será comunicada al informante dentro de los 5 días hábiles siguientes, salvo que la comunicación fuera anónima o el informante hubiera renunciado a recibir comunicaciones relativas al procedimiento.

o **Prohibición de represalias**

FUNDACIÓN RESIDENCIA ELORDUY adoptará las medidas necesarias para prohibir todo acto constitutivo de represalia, incluidas las amenazas y tentativas de represalia, contra las personas informantes.

Se entiende por represalia cualesquiera actos u omisiones que estén prohibidos por la ley, o que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable solo por su condición de informantes, o por haber realizado una revelación pública. A título meramente enunciativo, se consideran represalias las que se adopten en forma de:

1. Suspensión del contrato de trabajo, despido o extinción de la relación laboral o estatutaria.
2. Terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios.
3. Imposición de cualquier medida disciplinaria, degradación o denegación de ascensos y cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo.
4. La no conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que el trabajador tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido.
5. Daños, incluidos los de carácter reputacional, o pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones u acoso.
6. Evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional.
7. Denegación o anulación de una licencia o permiso.
8. Discriminación, o trato desfavorable o injusto.

Las medidas recogidas en los anteriores numerales 1 a 4 no serán consideradas represalia cuando sean llevados a cabo dentro del ejercicio regular del poder de dirección al amparo de la legislación laboral o reguladora del estatuto del empleado público correspondiente, por circunstancias, hechos o infracciones acreditadas, y ajenas a la presentación de la comunicación.

Igualmente, se hace saber que los actos que tengan por objeto impedir o dificultar la presentación de comunicaciones y revelaciones, así como los que constituyan represalia o causen discriminación tras la presentación de aquellas serán nulos de pleno derecho y darán lugar, en su caso, a medidas correctoras disciplinarias o de responsabilidad, pudiendo incluir la correspondiente indemnización de daños y perjuicios al perjudicado.

Además, los informantes podrán acceder, según corresponda, a las medidas de apoyo prestadas a nivel estatal por la Autoridad Independiente de Protección del Informante o en su caso, ante las autoridades u órganos autonómicos correspondientes.

o Medidas de protección frente a represalias

FUNDACIÓN RESIDENCIA ELORDUY adoptará las medidas necesarias para garantizar que los comunicantes estén protegidos frente a represalias. A continuación, se exponen las principales medidas de protección previstas en las legislaciones más exigentes en materia de protección a informantes:

1. No se considerará que las personas que comuniquen información sobre las acciones u omisiones recogidas en los numerales 1 y 2 del segundo apartado de la presente Política o que hagan una revelación pública hayan infringido ninguna restricción de revelación de información, y aquellas no incurrirán en responsabilidad de ningún tipo en relación con dicha comunicación o revelación pública, siempre que tuvieran motivos razonables para pensar que la comunicación o revelación pública de dicha información era necesaria para revelar una acción u omisión en virtud de esta Política. Esta medida no afectará a las responsabilidades de carácter penal.

Lo previsto en el párrafo anterior se extiende a la comunicación de informaciones realizadas por los representantes de las personas trabajadoras, aunque se encuentren sometidas a obligaciones legales de sigilo o de no revelar información reservada. Todo ello sin perjuicio de las normas específicas de protección aplicables conforme a la normativa laboral.

2. Los informantes no incurrirán en responsabilidad respecto de la adquisición o el acceso a la información que es comunicada o revelada públicamente, siempre que dicha adquisición o acceso no constituya un delito.

3. Cualquier otra posible responsabilidad de los informantes derivada de actos u omisiones que no estén relacionados con la comunicación o la revelación pública o que no sean necesarios para revelar una infracción será exigible conforme a la normativa aplicable.
4. En los procedimientos ante un órgano jurisdiccional u otra autoridad relativos a los perjuicios sufridos por los informantes, una vez que el informante haya demostrado razonablemente que ha comunicado o ha hecho una revelación pública y que ha sufrido un perjuicio, se presumirá que el perjuicio se produjo como represalia por informar o por hacer una revelación pública. En tales casos, corresponderá a la persona que haya tomado la medida perjudicial probar que esa medida se basó en motivos debidamente justificados no vinculados a la comunicación o revelación pública.
5. En los procesos judiciales, incluidos los relativos a difamación, violación de derechos de autor, vulneración de secreto, infracción de las normas de protección de datos, revelación de secretos empresariales, o a solicitudes de indemnización basadas en el derecho laboral o estatutario, las personas que realicen una comunicación de conformidad con la presente política no incurrirán en responsabilidad de ningún tipo como consecuencia de comunicaciones o de revelaciones públicas protegidas. Dichas personas tendrán derecho a alegar en su descargo y en el marco de los referidos procesos judiciales, el haber comunicado o haber hecho una revelación pública, siempre que tuvieran motivos razonables para pensar que la comunicación o revelación pública era necesaria para poner de manifiesto una infracción.

o **Medidas de protección para las personas sobre las que versa la comunicación**

FUNDACIÓN RESIDENCIA ELORDUY garantizará que las personas sobre las que versa la comunicación sean oídas en el marco de la investigación interna, tengan derecho a la presunción de inocencia, al derecho de defensa y al acceso al expediente en los términos regulados en la legislación vigente.

Asimismo, la identidad de la persona sobre la que versa la comunicación de infracción será protegida y tratada de manera confidencial, al igual que los hechos objeto de comunicación, del mismo modo que lo es la identidad del propio informante, siempre con las excepciones que sean necesarias para garantizar el buen fin de la investigación, o la eventual comunicación a las autoridades competentes.

o **Sanciones**

FUNDACIÓN RESIDENCIA ELORDUY en atención a la legislación y normativa correspondiente, establecerá sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias aplicables a los integrantes de FUNDACIÓN RESIDENCIA ELORDUY, que:

1. Impidan o intenten impedir que se realicen comunicaciones o frustren o traten de frustrar su seguimiento.
2. Adopten medidas de represalia contra los informantes.
3. Promuevan procedimientos abusivos contra los informantes.
4. Incumplan su deber de mantener la confidencialidad respecto de la identidad del comunicante o de las personas involucradas en la comunicación, así como su deber de secreto sobre cualquier información relacionada con la comunicación formulada.
5. Comuniquen o revelen públicamente información a sabiendas de su falsedad.

o **Confidencialidad**

FUNDACIÓN RESIDENCIA ELORDUY asume el compromiso de velar por que no se revele la identidad de la persona que realice la comunicación a través del sistema interno de información habilitado, salvo que ésta preste su consentimiento de forma expresa.

Dicho deber de confidencialidad implica que, salvo los miembros específicamente autorizados para recibir, seguir o resolver las comunicaciones recibidas, nadie podrá conocer la identidad del comunicante ni cualquier otra información que se pueda deducir directa o indirectamente de su identidad. Para garantizar tal confidencialidad, FUNDACIÓN RESIDENCIA ELORDUY ha implementado las medidas técnicas y organizativas necesarias.

De manera excepcional, la identidad y lo que de ella pueda derivarse podrá revelarse cuando constituya una obligación necesaria y proporcionada impuesta por la legislación vigente, en el contexto de una investigación llevada a cabo por las autoridades competentes o en el marco de un proceso judicial, y, en particular, cuando la revelación pretenda salvaguardar el derecho de defensa de la persona afectada. En este sentido, la identidad del comunicante sólo podrá ser comunicada a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora correspondiente.

En caso de que se vaya a proceder a la revelación de la identidad en virtud de la razón anterior, FUNDACIÓN RESIDENCIA ELORDUY informará al comunicante de forma previa, salvo que dicha información pudiera comprometer la investigación o el procedimiento judicial.

Asimismo, FUNDACIÓN RESIDENCIA ELORDUY garantiza la confidencialidad de los datos y hechos aportados cuando la comunicación sea remitida por canales de denuncia que no sean los establecidos o a miembros del personal no responsable de su tratamiento. Para ello, FUNDACIÓN RESIDENCIA ELORDUY ha formado en esta materia adecuadamente a su personal y ha advertido sobre las infracciones por el quebranto del deber de confidencialidad y, asimismo, el establecimiento de la obligación del receptor de la comunicación de remitirla inmediatamente al responsable del sistema.

En todo caso, FUNDACIÓN RESIDENCIA ELORDUY velará por que las autoridades competentes que reciban información sobre infracciones que incluya secretos comerciales, no los usen ni revelen para fines que vayan más allá de lo necesario para un correcto seguimiento de las actuaciones.

o Protección de datos

El sistema interno de información es gestionado como encargado del tratamiento por FUNDACIÓN RESIDENCIA ELORDUY

Los datos personales facilitados a través del sistema interno serán tratados para la finalidad de recepcionar y analizar las acciones u omisiones reportadas y, en su caso, decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados. Adicionalmente, cierta información podrá ser tratada para dejar evidencia del funcionamiento del sistema. En este último supuesto, FUNDACIÓN RESIDENCIA ELORDUY garantiza que la información almacenada como evidencia será anonimizada.

En caso de recibir información que no sea necesaria para la tramitación e investigación de las acciones u omisiones a las que se refiere el apartado segundo de la presente Política, el responsable del tratamiento procederá a su inmediata supresión. Asimismo, se suprimirán todos aquellos datos personales que se puedan haber comunicado y que se refieran a conductas que no estén incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley de protección del informante y de la presente Política, así como aquella información o parte de ella que se acreditara como no veraz, salvo que dicha falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal.

El responsable del tratamiento tratará los datos personales facilitados por el informante en cumplimiento de una obligación legal, en concreto, en cumplimiento de la Ley de protección del informante. Por su lado, el tratamiento de datos especialmente protegidos podrá ser tratado por el responsable por razones de un interés público esencial conforme a lo previsto en el artículo 9.2. g) del Reglamento (UE) 2016/679.

Los datos personales recabados a través del canal interno se conservarán de conformidad con lo dispuesto en la legislación aplicable. En concreto, estos datos se conservarán exclusivamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre aquellos hechos comunicados que, en todo caso, no podrá prolongarse durante más de tres meses desde la entrada de la comunicación. No obstante, en caso de que fuese necesario tratar los datos personales durante más tiempo para continuar la investigación o, en su caso, porque se considere necesario iniciar las acciones legales oportunas, los datos se conservarán, en un entorno diferente al canal interno, en tanto sea necesario para concluir la investigación o para el ejercicio de las correspondientes

Para cumplir con las finalidades arriba descritas, el responsable del tratamiento puede facilitar el acceso a los datos personales a:

1. Terceras empresas que presenten servicios, tales como asesores y colaboradores externos que presten soporte en la gestión o, en su caso, investigación de las comunicaciones recibidas a través del canal interno.
2. Aquellas áreas o departamentos relevantes de cara a la tramitación de la comunicación y, en su caso, para la investigación y las posibles medidas a tomar con respecto a la conducta comunicada siempre y cuando resulte necesario.
3. Igualmente, los datos personales podrán ser cedidos a los Jueces y Tribunales, al Ministerio Fiscal, así como a las Administraciones Públicas competentes como consecuencia de la investigación que se pueda poner en marcha.

○ **Registro de comunicaciones**

FUNDACIÓN RESIDENCIA ELORDUY llevará un registro de todas las comunicaciones que pueda recibir a través del sistema interno de información, y de las investigaciones internas a que haya dado lugar, recopiladas en el llamado «libro-registro», cumpliendo en todo momento con los requisitos de confidencialidad establecidos, y durante el tiempo estrictamente necesario y proporcionado para dar cumplimiento a los requisitos legales y normativos.

o **Procedimiento interno**

ACTIVIDADES REALIZADAS
<ul style="list-style-type: none"> Recepción de la comunicación Envío de acuse de recibo de la comunicación al informante Admisión o no a trámite Instrucción Terminación de las actuaciones y respuesta al informante Registro de las informaciones recibidas

RECURSOS	
PUESTOS IMPLICADOS	INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> Responsable del Sistema interno. Responsable de RRHH en el ámbito de medidas disciplinarias. Asesor/a servicios jurídicos si se deben adoptar medidas legales. Instructor/a designado/a Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> Canal interno en herramienta Centinela Tiempo empleado por los implicados en la gestión, tramitación y resolución Equipos y redes informáticos Canales externos de información de Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I. (estatal o autonómica competente)
DOCUMENTOS DE APLICACIÓN	
DOCUMENTOS	REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> Ley 2/2023, de 20 de febrero, de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. Procedimiento de gestión de informaciones Regulación específica de la organización sobre acoso (se tendrán en cuenta sus especificidades en cuanto a gestión) 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de gestión del sistema interno información y documentación derivada de la misma (actas, resolución, pruebas, informes, registro de informaciones recibidas ...) Comunicación a terceros (Ministerio Fiscal, si existen indicios de delito; autoridad, entidad u organismo que se considere competente para su tramitación en función de la comunicación)
INDICADORES	RIESGOS
<ul style="list-style-type: none"> Cero sanciones por incumplimiento normativa protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. 100% denuncias tramitadas en plazo y forma 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de protección a informantes que suponga represalias frente a los mismos o vulneración de su privacidad Incumplimiento normativo que pueda suponer sanción económica y/o afectación a reputación.

ACTIVIDADES			
ORDEN	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Inicio	Recepción de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La información/comunicación se podrá recibir por escrito, a través de la pestaña habilitada al efecto en la página web de la Organización ▪ Se informará al informante, en las condiciones de uso implementadas en la propia herramienta informática, para con la existencia de canales externos, y como medio complementario al canal interno. Y por ende, de la posibilidad de informarse asimismo ante las Autoridades u órganos autonómicos correspondientes y especialmente, ante la Autoridad independiente de Protección del Informante, A.A.I., de cualesquiera acciones u omisiones incluidas en el ámbito de aplicación de la ley, ya sea directamente o previa comunicación a través del correspondiente canal interno ▪ Si la comunicación se remite por canales de denuncia distintos al oficial en la página web, o a miembros del personal no responsable de su gestión, se garantizará la confidencialidad y se formará al personal en esta materia, advirtiéndole de la obligación del receptor/a de remitir inmediatamente la comunicación al responsable del Sistema y que no hacerlo supone una infracción muy grave. ▪ Recibida la comunicación a través del SII se verificará si es anónima o identificada y si indica un domicilio, o email para recibir las notificaciones ▪ Si el informante se identifica, se reservará su identidad en los términos del artículo 33 Ley protección informante, sin revelarla a terceras personas ▪ La comunicación que se reciba la recibirá el responsable del sistema, o en su defecto y por imposibilidad del mismo, a quien le sustituya ▪ En caso de que se habilite la opción de comunicación verbal (presencial, telefónica o por mensaje de voz): 	Responsable interno del SSI o entidad externa (en caso de externalización de la gestión del canal)

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ se advertirá que la comunicación será grabada, de las condiciones de uso y del tratamiento de sus datos ▪ se documentará con grabación en formato seguro, duradero y accesible, o por transcripción completa y exacta de la conversación ▪ Sin perjuicio de sus derechos en materia de protección de datos, se ofrecerá al informante oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción del mensaje ▪ Se identifique o no el informante, se le recomendará que facilite un modo de mantener la comunicación o de pedirle información adicional para la investigación ▪ Se registrará en el SII, asignándole un código ▪ El acceso al SII se limita a: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable interno del sistema y, en su caso, a quien lo gestione directamente y a los encargados del tratamiento que eventualmente se designen. ▪ Responsable de RRHH en el ámbito de medidas disciplinarias ▪ Responsable servicios jurídicos, si se deben adoptar medidas legales ▪ Delegado de Protección de datos. ▪ Instructor/a designado/a 	
2	Acuse de recibo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En un máximo de 7 días hábiles desde recepción, la propia herramienta acusa recibo de la misma, si el informante se identifica. Si es anónima, se acusará recibo manualmente 	Responsable interno del SSI o entidad externa (en caso de externalización de la gestión del canal)
3	Admisión o no a trámite	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En todo caso se respetará presunción de inocencia, derecho a ser oído y honor de personas investigadas ▪ Registrada la información se comprobará si expone hechos o conductas dentro del ámbito de aplicación recogido en las condiciones de uso aceptadas por el informante ▪ En un máximo de 10 días hábiles desde fecha registro se decidirá: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1.- si se inadmite por: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de verosimilitud ▪ Hechos no constitutivos de infracción del ordenamiento jurídico incluida en ámbito 	Responsable interno del SII o entidad externa (en caso de externalización de la gestión del canal)

		<p>aplicación Ley protección al informante</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carencia manifiesta de fundamento o indicios racionales de haberse obtenido mediante la comisión de un delito ▪ Si no contiene información nueva y significativa sobre infracciones comunicadas anteriormente sobre las que se haya concluido el correspondiente procedimiento, salvo que se den nuevas circunstancias de hecho o de Derecho que justifiquen un seguimiento distinto ▪ En esos casos se notificará la inadmisión de forma motivada dentro de los 5 días hábiles siguientes, salvo si comunicación anónima o informante ha renunciado a recibir comunicaciones ▪ 2.- Si se admite. Se notificará la admisión en los cinco días hábiles siguientes, salvo si comunicación anónima o informante ha renunciado a recibir comunicaciones ▪ 3.- Remisión de inmediato al Ministerio Fiscal si hechos contienen indicios de delito ▪ 4.- Si se remite la información a la autoridad, entidad u organismo que se considere competente para su tramitación ▪ Durante todo el proceso de gestión de la denuncia se excluirán aquellas personas que puedan tener conflicto de interés con el contenido de la denuncia 	
4	Instrucción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La organización (o, en su caso la entidad que tenga externalizada la gestión del canal) designará un instructor/a capacitado/a para realizar las funciones de instrucción y que no tenga conflicto de intereses con el informante o los hechos comunicados. El instructor/a añadirá, una vez admitida a trámite la denuncia, nota privada de admisión a trámite junto al documento en la herramienta y modificará la comunicación a estado "Investigando". ▪ El Instructor/a categorizará la denuncia en coordinación con la categorización 	Instructor/a designado/a

		<p>que haya realizado el denunciante al formular la denuncia</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El instructor/a podrá apoyarse en responsable de RRHH si medidas disciplinarias. Asesor/a de servicios jurídicos si medidas legales. O en su caso en el delegado/a de Protección de datos. ▪ Comprenderá las actuaciones necesarias para comprobar la verosimilitud de los hechos ▪ Garantizará que la persona afectada por la información: <ul style="list-style-type: none"> ▪ tenga noticia de esta y de los hechos relatados de manera sucinta; que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y a ser oída en cualquier momento. Dicha comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación, si su aportación al inicio puede facilitar ocultación, destrucción o alteración de las pruebas ▪ se le informe del tratamiento de sus datos personales ▪ pueda presentar alegaciones por escrito. Esta información podrá darse en el trámite de audiencia ▪ una entrevista, con respeto a la presunción de inocencia, invitando a exponer su versión de los hechos y a aportar las pruebas que considere adecuadas ▪ acceso al expediente sin revelar la identidad del informante, pudiendo ser oída en cualquier momento, y comparecer asistida de abogado/a ▪ En ningún caso se comunicará a los afectados la identidad del informante ni se dará acceso a la comunicación. 	
5	Terminación de las actuaciones y respuesta al informante	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plazo máximo para finalizar actuaciones y responder al informante: 3 meses desde el registro de la información. Salvo casos de especial complejidad que requieran ampliación de plazo, (hasta un máximo de otros 3 meses más). <p>o expuesto con la salvedad de aquellos supuestos específicos que legalmente tengan establecidos otros plazos (como, por ejemplo, en materia de acoso sexual y acoso por razón del sexo en el trabajo).</p>	Responsable del SII/Instructor/a designado/a

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cualquiera que sea la decisión, se comunicará al informante, salvo que haya renunciado a ello o que la comunicación sea anónima ▪ Terminada la instrucción se emitirá un informe con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los hechos relatados, el código de identificación de la comunicación y la fecha de registro ▪ La clasificación de la comunicación a efectos de conocer su prioridad o no en su tramitación ▪ Las actuaciones realizadas para comprobar la verosimilitud de los hechos y las conclusiones, la valoración de las diligencias y los indicios que las sustentan ▪ La decisión comprenderá una de estas opciones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Archivo del expediente, notificándolo al informante y a la persona afectada. Dicho archivo podrá decretar la ausencia de verosimilitud o de ausencia probatoria o de incumplimiento y para con la comunicación recibida. O en el supuesto de probarse que los hechos de la comunicación resultaren ser ciertos, evidenciándose con ello un incumplimiento o infracción normativa, proponerse la adopción de las medidas pertinentes conforme a la legislación laboral y resto de obligaciones civiles y mercantiles de aplicación ▪ El informante tendrá derecho a la protección de la ley salvo que de la instrucción, se concluya que la información debía haber sido inadmitida por los motivos del apartado 3.1 anterior ▪ Remisión al Ministerio Fiscal si, pese a no apreciar inicialmente indicios de delito, sí se aprecian en la instrucción ▪ Una vez dispuesta la terminación de la instrucción y adoptada la decisión pertinente acerca de la comunicación recibida, el responsable del Sistema será el encargado de modificar el "estado" y dar por finalizado el proceso. 	
6	Conservación y destrucción de datos personales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se tratarán datos personales no necesarios para el conocimiento e investigación de los hechos comunicados, procediéndose, en su 	Responsable interno del SSI o entidad externa (en

		<p>caso, a su inmediata supresión, al igual que los datos personales referidos a conductas no incluidas en el ámbito de aplicación de la ley. Si la comunicación incluye categorías especiales de datos, se suprimirán inmediatamente, sin registrarlos ni tratarlos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si se acreditara que la información facilitada o parte de ella no es veraz, se suprimirán desde el momento en que se tenga constancia de dicha circunstancia, salvo que la falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal, en ese caso se guardará la información el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial. • Los datos personales del denunciante, así como de los empleados/as y terceros solo se conservarán en el SII durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados. • Pasados 3 meses desde la introducción de los datos, se suprimirán del sistema de denuncias, salvo que la finalidad de conservarlos sea dejar evidencia del funcionamiento del SII. • Si no se da curso a una denuncia, el responsable del tratamiento anonimizará los datos personales cuando transcurra el plazo, específico o genérico, indicado; en ese caso no es aplicable la obligación de bloqueo. En ningún caso se conservarán los datos por un período superior a 10 años. • Si la denuncia deriva en un procedimiento judicial se abrirá expediente interno para la gestión y seguimiento de este • Se procederá finalmente a su archivo 	<p>caso de externalización de la gestión del canal)</p>
--	--	--	---

CONTROL DE CAMBIOS		
REV	FECHA	CAMBIO
00	Marzo 2026	Primera edición

Elaborado por "Vadillo Asesores":	Revisado por Responsable del SII:	Aprobado por Órgano de Administración "FUNDACIÓN RESIDENCIA ELORDUY"
Fecha: marzo 2026	Fecha:	Fecha:

--	--	--

FLUJOGRAMA

