

**SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN  
CANAL ÉTICO**

---

**Kelcall**

---

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS INFORMACIONES  
RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA INTERNO DE  
INFORMACIÓN**

**2023**

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente procedimiento de gestión de informaciones ha sido aprobado, en desarrollo de la Política General reguladora del Sistema Interno de Información de KELCALL, por el órgano de administración de KELCALL a efectos de lo dispuesto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción (en adelante, la “**Ley de Protección del Informante**”). El Responsable del Sistema Interno de Información responderá de la tramitación diligente de este procedimiento.

El presente procedimiento, junto con la Política General reguladora del Sistema Interno de Información, consta alojado en la página web de KELCALL, en su página de inicio, en una sección separada y fácilmente identificable.

El Responsable del Sistema Interno de Información revisará periódicamente y, en su caso, propondrá al órgano de administración la modificación de este procedimiento teniendo en cuenta su experiencia previa en la gestión y seguimiento del Sistema Interno de Información. La modificación será asimismo objeto de publicación.

En las sociedades en las que la sociedad matriz KELCALL SERVICES IBERIA S.L. ostente el control en cada momento, este procedimiento se aplicará de manera directa. En las sociedades en las que la sociedad matriz KELCALL SERVICES IBERIA S.L. no ostente una participación de control, se promoverá activamente su adopción y su incorporación a la normativa interna, en los órganos de gobierno y gestión de la empresa.

## 2. SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

Las personas a las que sea aplicable la Política General reguladora del Sistema Interno de Información que tengan conocimiento de alguna de las infracciones o malas prácticas referidas en ella, están sujetas al deber ineludible de informar de ello a través del Sistema Interno de Información habilitado al efecto por KELCALL, conforme a lo previsto en dicha Política y en este procedimiento.

Los destinatarios de esta Política deberán, a tal fin, informar de la infracción o mala práctica de la que hayan tenido conocimiento al Responsable del Sistema Interno de Información que será, D. Antonio F. Gómez del Peral, Director del RRHH de KELCALL.

A tal fin, se informará de la infracción o mala práctica a través de la plataforma web Canal de Denuncias Bizneo <https://kelisto.bizneohr.com/whistleblowing-channel> que se ha habilitado como canal de comunicación del Sistema Interno de Información, y que garantiza la confidencialidad de las comunicaciones intercambiadas.

Las comunicaciones remitidas a través de esta plataforma son recibidas por el Responsable del Sistema Interno de Información quien, si así lo estima adecuado por la naturaleza o gravedad de las preocupaciones planteadas, iniciará una investigación preliminar.

Cuando una comunicación sea recibida por un miembro del equipo no competente en su gestión según lo establecido en la Política General reguladora del Sistema Interno de Información o en este procedimiento, el receptor de la comunicación deberá remitirla inmediatamente al Responsable del Sistema Interno de Información por el conducto indicado en el párrafo anterior. En todo caso, en el supuesto de que Usted reciba una comunicación de este tipo sin ser la persona competente, tenga en cuenta a estos efectos que la Ley de Protección del Informante tipifica como infracción muy grave la vulneración de la confidencialidad de la identidad del informante y cualquier otro aspecto sobre la información objeto de comunicación a través del Sistema Interno de Información.

### **3. COMUNICACIONES**

Las comunicaciones remitidas por el informante a través del Sistema Interno de Información deberán contener, con carácter general, y en la medida de lo posible: (i) la identidad del informante; (ii) la descripción detallada de los hechos objeto de información; (iii) los indicios que fundan la comunicación; y (iv) la identidad del posible infractor.

Será posible la presentación y la posterior tramitación de comunicaciones anónimas a través del Sistema Interno de Información, si así lo desea el informante. No obstante, para facilitar la investigación de la infracción y con el fin de evitar en algunos casos un mal uso del Sistema Interno de Información con fines inadecuados, es recomendable que el informante se identifique. En todo caso, se garantizará la confidencialidad de su identidad y la ausencia de cualquier represalia, según lo previsto en la Política General reguladora del Sistema Interno de Información.

En todo caso, al hacer la comunicación, el informante podrá indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro a efectos de recibir notificaciones.

### **4. RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LA COMUNICACIÓN**

Una vez recibida una comunicación a través del Sistema Interno de Información, el Responsable del Sistema procederá a su registro en el libro-registro del Sistema Interno de Información previsto en la Política General, y le asignará un código de identificación.

Dicho libro contendrá un registro de todas las comunicaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en la Política General reguladora del Sistema Interno de Información.

En el libro-registro se registrarán todas las comunicaciones recibidas, mediante la introducción de los siguientes datos: a) fecha de recepción; b) código de identificación; c) actuaciones desarrolladas; d) medidas adoptadas; e) fecha de cierre.

El Responsable del Sistema Interno de Información acusará recibo de la comunicación al informante en el plazo máximo de siete días naturales desde su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.

Tras la recepción de su notificación, el Responsable del Sistema Interno de Información podrá mantener la comunicación con el informante y, si lo considera necesario, solicitar al informante información adicional sobre los hechos informados.

## **5. TRÁMITE DE ADMISIÓN**

Registrada la comunicación del informante, el Responsable del Sistema Interno de Información comprobará si aquella expone hechos o conductas que se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la Política General reguladora del Sistema Interno de Información y si los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de alguna de las infracciones contempladas en dicha Política.

Realizado este análisis preliminar, el Responsable del Sistema Interno de Información decidirá:

- a) Inadmitir la comunicación, en alguno de los siguientes casos:
  - 1º. Cuando los hechos relatados carezcan de toda verosimilitud.
  - 2º. Cuando los hechos relatados no sean constitutivos de infracción según lo previsto en la Política General reguladora del Sistema Interno de Información.
  - 3º. Cuando la comunicación carezca manifiestamente de fundamento o existan, a juicio del Responsable del Sistema Interno de Información, indicios racionales de haberse obtenido de forma ilícita.
  - 4º. Cuando la comunicación no contenga información nueva y significativa sobre infracciones en comparación con una comunicación anterior respecto de la cual han concluido los correspondientes procedimientos, a menos que se den nuevas circunstancias de hecho o de Derecho que justifiquen un seguimiento distinto. En estos casos, se notificará la resolución de manera motivada.

La inadmisión se comunicará al informante, salvo que la comunicación fuera anónima.

- b) Admitir a trámite la comunicación, lo que se comunicará al informante, salvo que la comunicación fuera anónima.

- c) Remitir la comunicación a la autoridad, entidad u organismo que resulte competente para su tramitación conforme a lo dispuesto en la ley. Cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito, la información se remitirá de inmediato al Ministerio Fiscal, o a la Fiscalía Europea en el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea.

## 6. INSTRUCCIÓN

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

La instrucción se efectuará en todo momento con absoluto respeto a la presunción de inocencia, al derecho a ser oído y al honor de las personas afectadas.

Se garantizará que la persona afectada por la información tenga noticia de esta, así como de los hechos relatados de manera sucinta. Adicionalmente se le informará del derecho que tiene a presentar alegaciones por escrito y del tratamiento de sus datos personales. No obstante, esta información podrá efectuarse en el trámite de audiencia si se considerara que su aportación con anterioridad pudiera facilitar la ocultación, destrucción o alteración de las pruebas.

En ningún caso se comunicará a los sujetos afectados la identidad del informante ni se les dará acceso a la comunicación.

Sin perjuicio del derecho a formular alegaciones por escrito, la instrucción comprenderá, siempre que sea posible, una entrevista con la persona afectada en la que, siempre con absoluto respeto a la presunción de inocencia, se le invitará a exponer su versión de los hechos y a aportar aquellos medios de prueba que considere adecuados y pertinentes.

El Responsable del Sistema Interno de Información y cualquier persona que le asista o que deba participar en la investigación estarán obligados a guardar secreto sobre las informaciones que conozcan con ocasión de dicha participación.

El Responsable del Sistema Interno de Información podrá requerir a cualquier persona destinataria de la Política General reguladora del Sistema Interno de Información su colaboración en la instrucción del expediente, siempre manteniendo la máxima reserva sobre la identidad del informante, del afectado y del contenido de la comunicación presentada por el primero.

La persona afectada tendrá derecho a 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 el Responsable del Sistema Interno de Información considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

## 7. TERMINACIÓN DE LAS ACTUACIONES

Concluidas todas las actuaciones, el Responsable del Sistema Interno de Información emitirá un **informe** que contendrá al menos:

- a) Una exposición de los hechos relatados junto con el código de identificación de la comunicación y su fecha de recepción.
- b) Las actuaciones realizadas con el fin de comprobar la verosimilitud de los hechos
- c) Las conclusiones alcanzadas en la instrucción y la valoración de las diligencias y de los indicios que las sustentan.

Emitido el informe, el Responsable del Sistema Interno de Información adoptará alguna de las siguientes decisiones:

- a) Archivo del expediente, que será comunicado al informante y, en su caso, y a la persona afectada. En estos supuestos, el informante tendrá derecho a la protección prevista en la Ley de Protección del Informante, en los términos allí establecidos.
- b) Inicio de un procedimiento sancionador adecuado a la infracción cometida por la persona afectada, cuando ello proceda como resultado de la instrucción realizada.
- c) Traslado de todo lo actuado a la autoridad competente, cuando ello proceda de conformidad con lo dispuesto en la ley.

En todo caso, el plazo para finalizar las actuaciones y dar respuesta al informante, en su caso, no podrá ser superior a tres meses desde la recepción de la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

Salvo cuando la comunicación haya sido anónima, cualquiera que sea la decisión finalmente adoptada, ésta se comunicará al informante.

## 8. DERECHOS Y GARANTÍAS DEL INFORMANTE

Las comunicaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información de KELCALL serán gestionadas por la Compañía de acuerdo con la Política General reguladora del Sistema Interno de Información y el presente procedimiento.

Las comunicaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información serán gestionadas en todo momento de una forma segura, de modo que se garantice la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación y de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de esta, así como la protección de datos, impidiendo el acceso de personal no autorizado.

Los informes sobre infracciones y posibles sanciones se tratarán igualmente de forma confidencial y reservada.

Cualquier persona que demostradamente haya incurrido en una actuación u omisión constitutiva de represalia contra un informante, incluyendo amenazas y tentativas de represalia, según lo dispuesto en la Política General reguladora del Sistema Interno de Información, podrá ser igualmente objeto de medidas disciplinarias, incluyendo el despido.

Adicionalmente, el informante (y, en determinados casos, algunas personas relacionadas con él) dispondrá de los derechos y garantías que la Ley de Protección del Informante le reconoce.

## **9. CANALES EXTERNOS DE COMUNICACIÓN ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES**

En virtud de lo dispuesto en la Ley de Protección del Informante, los destinatarios de la Política General reguladora del Sistema Interno de Información son expresamente informados, por el presente, de la existencia de canales externos de comunicación ante las autoridades competentes para la denuncia de las infracciones previstas en la Ley de Protección del Informante.

En particular, los destinatarios de la Política General reguladora del Sistema Interno de Información podrán acceder al canal externo de comunicaciones habilitado ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante, adscrita al Ministerio de Justicia del Gobierno de España, y a los canales externos de comunicaciones de otras autoridades homólogas en determinadas comunidades autónomas y en el ámbito de la Unión Europea, que se encuentren habilitados en cada momento; todo ello en los términos y condiciones que aquéllas tengan establecidos conforme a lo legalmente previsto.

## **10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

### **10.1. Tratamiento de datos personales que se derive de la aplicación de la Ley de Protección del Informante**

Los tratamientos de datos personales que deriven de la aplicación de la Ley de Protección del Informante, de la Política General reguladora del Sistema Interno de Información de KELCALL y de este procedimiento se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (el “RGPD”), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (la “LOPDGDD”), en la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales, y en la Ley de Protección del Informante.

No se recopilarán datos personales cuya pertinencia no resulte manifiesta para tratar una información específica o, si se recopilan por accidente, se eliminarán sin dilación indebida.

#### **10.2. Licitud del tratamiento de datos personales**

El tratamiento de datos personales, en los supuestos de comunicación internos a través del Sistema Interno de Información, se ampara en lo dispuesto los artículos 6.1.c) del RGPD, 8 de la LOPDGDD, y 11 de la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, en la medida en que, de acuerdo con lo establecido en los artículos 10 y 13 de la Ley de Protección del Informante, sea obligatorio disponer de un sistema interno de información. Si no fuese obligatorio, el tratamiento se presumirá amparado en el artículo 6.1.e) del RGPD.

#### **10.3. Información sobre protección de datos personales y ejercicio de derechos**

Cuando se obtengan directamente de los interesados sus datos personales, se les facilitará la información a que se refieren los artículos 13 del RGPD y 11 de la LOPDGDD.

A los informantes se les informará, además, de forma expresa, de que su identidad será en todo caso reservada, que no se comunicará a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros.

La persona a la que se refieran los hechos relatados no será en ningún caso informada de la identidad del informante.

Los interesados podrán ejercer los derechos a que se refieren los artículos 15 a 22 del RGPD (acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad, y oposición al tratamiento en determinados supuestos).

En caso de que la persona a la que se refieran los hechos relatados en la comunicación ejerciese el derecho de oposición, se presumirá que, salvo prueba en contrario, existen motivos legítimos imperiosos que legitiman el tratamiento de sus datos personales.

#### **10.4. Tratamiento de datos personales en el Sistema Interno de Información**

El acceso a los datos personales contenidos en el Sistema Interno de Información quedará limitado, dentro del ámbito de sus competencias y funciones, exclusivamente a:

- a) El Responsable del Sistema y a quien lo gestione directamente.
- b) El responsable de recursos humanos o el órgano competente debidamente designado, solo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador.
- c) El responsable de los servicios jurídicos de la Compañía, si procediera la adopción de medidas legales en relación con los hechos relatados en la comunicación.
- d) Los encargados del tratamiento que eventualmente se designen.



e) El delegado de protección de datos, en su caso.

Será lícito el tratamiento de los datos por otras personas, o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la adopción de medidas correctoras en la entidad o la tramitación de los procedimientos sancionadores o penales que, en su caso, procedan.

En ningún caso serán objeto de tratamiento los datos personales que no sean necesarios para el conocimiento e investigación de las acciones u omisiones objeto de comunicación conforme a la Ley de Protección del Informante y a la Política General reguladora del Sistema Interno de Información, procediéndose, en su caso, a su inmediata supresión.

Si la información recibida contuviera datos personales incluidos dentro de las categorías especiales de datos (esto es, datos personales que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, y el tratamiento de datos genéticos, datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o las orientaciones sexuales de una persona física), se procederá a su inmediata supresión, sin que se proceda al registro y tratamiento de los mismos.

Los datos que sean objeto de tratamiento podrán conservarse en el sistema de informaciones únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados.

Si se acreditara que la información facilitada o parte de ella no es veraz, deberá procederse a su inmediata supresión desde el momento en que se tenga constancia de dicha circunstancia, salvo que dicha falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial.

En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema. Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo prevista en el artículo 32 de la LOPDGDD.

Los empleados y terceros serán informados acerca del tratamiento de datos personales en el marco del Sistema Interno de Información.

#### **10.5. Preservación de la identidad del informante y de las personas afectadas**

Quien presente una comunicación a través del Sistema Interno de Información tiene derecho a que su identidad no sea revelada a terceras personas.

El Sistema Interno de Información no obtendrá datos que permitan la identificación del informante y contará con medidas técnicas y organizativas adecuadas para preservar la identidad y garantizar la

confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas y a cualquier tercero que se mencione en la información suministrada, especialmente la identidad del informante en caso de que se hubiera identificado.

La identidad del informante solo podrá ser comunicada a la autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora. Las revelaciones hechas en virtud de este apartado estarán sujetas a las salvaguardas establecidas en la normativa aplicable.

\* \* \*