



NR010

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS
COMUNICACIONES RECIBIDAS EN *CANAL RESPONSABLE*

V.2.0

Marzo 2026

Contenido

Registro de Versiones.....	3
Introducción.....	3
Artículo 1.Objeto.....	3
Artículo 2. Principios del procedimiento.	3
Artículo 3. Procedimiento de gestión de las comunicaciones.	4
3.1. Acceso a las comunicaciones.....	4
3.2. Triage.	7
3.3. Propuesta de admisión/inadmisión de la Persona Gestora.....	7
3.4. Examen del CCN.	7
3.5. Inadmisión a trámite.	7
3.6. Admisión a trámite.....	9
3.6.1. Decisión de admisión.....	9
3.6.2. Diligencias adicionales.....	10
3.6.3. Informe-propuesta y examen de fondo.....	10
3.7. Registro de las comunicaciones.....	11
3.8. Informe anual.....	12
Artículo 4. Comunicaciones recibidas fuera de Canal Responsable.....	12
Artículo 5. Confidencialidad y datos personales.....	12
Artículo 6. Canal externo.....	13
Artículo 7. Dudas.....	14
Artículo 8. Entrada en vigor.....	14

Registro de Versiones

Versión	Fecha	Acciones	Órgano
V.1.0	11.12.2023	Aprobación de Política Sistema Interno de Información Marca Franca	Consejo de Administración
V.2.0	18.03.2026	Actualización de Política a Sistema Interno de Información de ICloudCompliance	Comité de Cumplimiento Normativo
V.2.0	xx.xx.2026	Aprobación de la versión 2.0 de la Política del Sistema Interno de Información	Consejo de Administración

Introducción.

El art. 5.2 i) de 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 2/2023) exige que todo Sistema Interno de Información (en adelante, SII) cuente con un procedimiento de gestión de las comunicaciones que se reciban a su través, de cuya tramitación responda el órgano responsable del sistema (art 9.1 Ley 2/2023). El presente documento contiene dicho procedimiento y los principios sobre los que se sustenta. En su aplicación ha de tenerse presente la Política del SII.

Las referencias al órgano de administración en este documento, cuando no se indique lo contrario, deben entenderse hechas al Consejo de Administración de Greenalia, S.A, empresa matriz del grupo, cuyas decisiones afectan a toda la organización.

Artículo 1.Objeto.

El objeto del presente documento es regular el procedimiento para gestionar, de forma segura, efectiva y confidencial, las comunicaciones que se reciban en *Canal Responsable*, el canal interno de Greenalia.

El Comité de Cumplimiento Normativo (CCN) es el órgano colegiado responsable del SII de Greenalia y el que, mediante uno de sus miembros, la Persona Gestora, en quien ha delegado, gestiona el canal de forma dependiente y autónoma y tramita las comunicaciones que se reciben.

Artículo 2. Principios del procedimiento.

El CCN, como responsable del SII, se asegurará de que en la gestión de las comunicaciones recibidas a través de *Canal Responsable* se cumplan los siguientes principios:

- **Presunción de inocencia.**
- **Audiencia.**
- **Protección de la dignidad** de las personas afectadas.
- **Contradicción.** Cada caso se resolverá tras oír a las personas afectadas, cuando proceda, y garantizando la objetividad de cualquier actuación.
- **Diligencia, colaboración y coordinación** en la tramitación de las comunicaciones, sin demoras indebidas y cumpliendo los plazos establecidos.
- **Preservación de la privacidad y la intimidad** de todas las personas involucradas en el procedimiento. No obstante, sus datos podrán facilitarse a las autoridades competentes, previo requerimiento y con estricto cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.
- **Confidencialidad** estricta de todos los trámites del procedimiento. No se puede divulgar ninguna información a personas no implicadas, salvo que sea necesario para la constatación de la veracidad de la comunicación y cuando así lo ampare la normativa. Se debe informar a cuantas personas participen en el procedimiento de su deber de guardar confidencialidad y sigilo sobre su intervención y sobre cuánta información conocieran como consecuencia de esta.
- **Ausencia de represalias** contra las personas que, de buena fe, presenten una comunicación o contra las/os testigos o personas que las apoyen, sin perjuicio de las acciones que pudiesen proceder en el caso de comunicaciones falsas o de mala fe. Cualquier represalia o intento de represalia deberá ponerse inmediatamente en conocimiento de la organización.

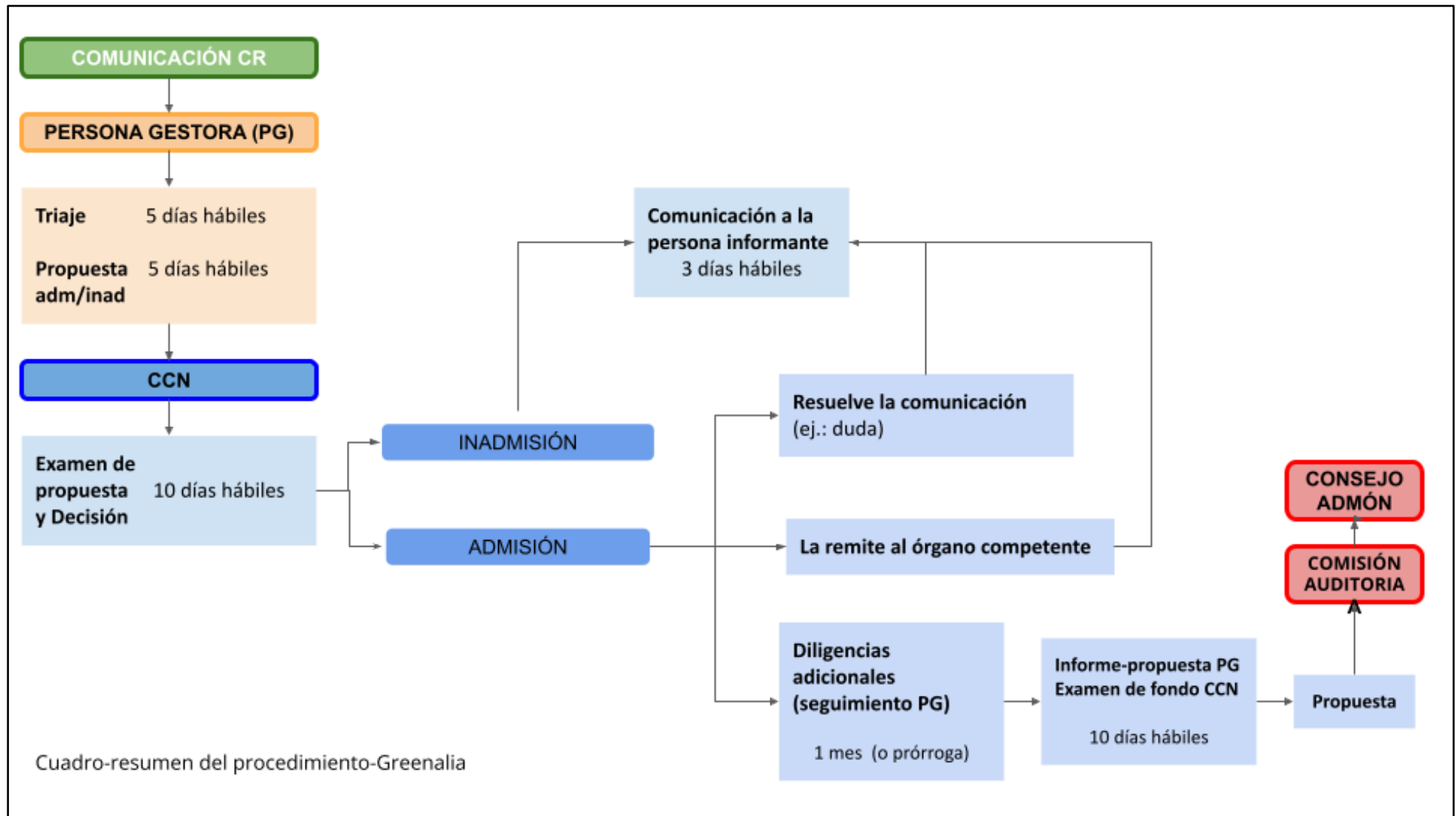
Artículo 3. Procedimiento de gestión de las comunicaciones.

3.1. Acceso a las comunicaciones.

El acceso inicial a la comunicación presentada a través de *Canal Responsable* está restringido a quien la haya realizado y a las personas que integran el CCN.

Si la persona que realiza la comunicación indica en *Canal Responsable* que la Persona Gestora está involucrada en los hechos que relata, la comunicación llegará, también, a otra persona de Greenalia ya designada en la propia herramienta a tal efecto. Si alguna persona integrante del CCN, por los hechos relatados, pudiera encontrarse en conflicto de intereses, ha de comunicarlo al CCN. En ambos casos deben adoptarse las medidas necesarias para asegurar neutralidad y objetividad en el estudio y el tratamiento de la comunicación de que se trate.

Canal Responsable generará de forma automática un acuse de recibo inmediato cuando la persona informante valide la presentación de la comunicación. En el caso de que esta se presente de forma anónima, el acuse de recibo estará a su disposición cuando acceda al canal con el identificador y la contraseña que le proporciona el canal.



3.2. Triage.

Corresponde a la Persona Gestora y consiste en:

- la evaluación inicial de la comunicación recibida y de la documentación adjunta
- la consideración de las medidas adoptadas o que convenga adoptar para proteger los datos personales de la persona informante y/o de otras personas afectadas y la intangibilidad de la información facilitada, incluidos los ficheros adjuntos
- la clasificación (como infracción/irregularidad/queja/sugerencia/duda interpretativa) y la calificación (como urgente o no urgente) de la comunicación, con independencia de las otorgadas por la persona informante.

El plazo total para realizar el triaje es de **5 días hábiles** desde la recepción de la comunicación. Si, para proponer su admisión o inadmisión, la Persona Gestora precisase más información o documentación sobre el asunto, dentro del referido plazo de 5 días podrá practicar diligencias preliminares, de las que mantendrá informado al CCN, como:

- solicitar y obtener de la persona informante, a través de *Canal Responsable*, aclaraciones y/o la ampliación de información;
- realizar alguna gestión complementaria para contrastar la información comunicada.

3.3. Propuesta de admisión/inadmisión de la Persona Gestora.

Finalizado el plazo del triaje, y **dentro de los 5 días hábiles siguientes**, la Persona Gestora propondrá la admisión o la inadmisión de la comunicación recibida al resto de miembros del CCN para lo que podrá convocar, si las circunstancias lo aconsejan, una reunión de este órgano.

3.4. Examen del CCN.

En el plazo de **10 días hábiles** desde que esta documentación se someta a su consideración, el CCN:

- examinará la comunicación, la documentación adjunta, en su caso, y la propuesta de la Persona Gestora
- puede solicitar que se practiquen diligencias preliminares adicionales y
- ha de dejar constancia escrita de su decisión de inadmitir o admitir la comunicación.

3.5. Inadmisión a trámite.

La comunicación deberá ser inadmitida cuando se dé alguno de los siguientes supuestos:

- A. Los hechos comunicados:

- a. carezcan de toda verosimilitud;
 - b. no sean constitutivos de infracciones del ordenamiento jurídico, infracciones administrativas graves o muy graves, infracciones del derecho europeo o infracciones de la normativa interna. Tampoco comporten vulneraciones, irregularidades o prácticas contrarias al Programa de Cumplimiento de Greenalia;
 - c. carezcan manifiestamente de fundamento;
 - d. no sean competencia del CCN ni de otro departamento u órgano de Greenalia;
 - e. se hayan relatado de forma muy genérica o imprecisa, de suerte que no es posible individualizarlos o concretarlos.
 - f. sean mera reproducción de otra comunicación anterior inadmitida o ya debidamente investigada.
- B. Haya indicios de que la comunicación se ha presentado de mala fe. Habrá mala fe cuando se entienda que la persona informante haya actuado de alguna de las siguientes formas:
- a. con manifiesto desprecio a la verdad, proporcionando información falsa o tergiversada;
 - b. con la intención de venganza o de perjudicar a la persona afectada por la comunicación y/o a Greenalia;
 - c. con la intención de lesionar el honor o perjudicar la reputación laboral, profesional o empresarial de cualquier persona u organización vinculada a Greenalia.

Si existen indicios racionales de mala fe y la comunicación se ha presentado de forma semi-anónima, se podrán requerir a iCloudCompliance., la empresa externa titular de *Canal Responsable*, los datos identificativos de la persona informante a los efectos de adoptar contra ella, de forma proporcionada, las medidas que procediesen, incluidas las de carácter sancionador. Marca Franca comunicará a la persona informante que Greenalia le ha solicitado la revelación de su identidad, así como las razones que la motivan. Estos datos quedarán registrados en el SII por un tiempo limitado y estarán tanto a disposición de Greenalia como de la persona informante.

- C. La persona informante no haya aportado en plazo la información requerida.

La inadmisión conlleva la conclusión del expediente, lo que debe comunicarse a la persona informante dentro de los **3 días hábiles** siguientes a la toma de tal decisión.

3.6. Admisión a trámite.

3.6.1. Decisión de admisión.

Cuando no concurra causa para la inadmisión, la comunicación habrá de ser admitida a trámite y tendrá que acordarse lo que proceda:

- A. Resolver, en el mismo acuerdo de admisión, el contenido de la comunicación (por ejemplo, cuando se haya presentado una duda interpretativa a la que se pueda dar respuesta sin necesidad de practicar ninguna diligencia adicional).
- B. Realizar diligencias adicionales para constatar mínimamente su verosimilitud, para lo que podrá requerirse el apoyo de otros órganos o departamentos de las empresas del grupo.
- C. Remitir la comunicación al órgano competente en materia de acoso, cuando verse sobre las materias incluídas en el ámbito objetivo del protocolo de acoso aprobado por Greenalia, en el plazo establecido en dicho protocolo y para que la tramite conforme a este.
- D. Remitir la comunicación al órgano o departamento de la organización que corresponda o al órgano de administración, cuando considere que la comunicación admitida no es de su competencia (por ejemplo, una infracción administrativa leve).

En los supuestos tres últimos supuestos habrá que:

- adoptar todas las medidas necesarias para asegurar la confidencialidad de la información y
- advertir, cuando se trate de una comunicación relacionada con las materias previstas en el artículo 2 de la Ley 2/2023, de que la/s persona/s informante/s deberá/n gozar de las garantías y derechos contemplados en la citada norma, singularmente, la imposibilidad de que pueda/n ser represaliada/s.

En los supuestos C y D se advertirá, además, de que si, como resultado de sus pesquisas, los hechos comunicados pudieran ser constitutivos de delito o infracción grave o muy grave o afectar al Programa de Cumplimiento, deberán trasladar a la presidencia del CCN el expediente completo y la propuesta de resolución.

El CCN comunicará a la persona informante la decisión adoptada en el **plazo de 3 días hábiles**.

Si la comunicación admitida tiene relación con un expediente ya abierto en el que se analizan hechos idénticos o conexos, podrá acordarse su acumulación.

3.6.2. Diligencias adicionales.

Las diligencias adicionales, cuando se acuerden, comprenderán todas aquellas actuaciones encaminadas a comprobar que los hechos relatados en una comunicación pueden ser indiciariamente ciertos. Su seguimiento lo realiza la Persona Gestora y para su práctica puede contarse con la asistencia de persona/s externa/s, manteniendo informado al CCN.

El plazo máximo para la práctica de estas diligencias es de 1 mes, a contar desde la admisión de la comunicación, si bien, ante hechos de especial complejidad técnica, acumulación de comunicaciones o algún otro motivo justificado, se podrá prorrogar por otro período de un mes, debiendo motivarse la prórroga acordada.

Se presume que toda comunicación con las personas afectadas puede frustrar la futura investigación de los hechos, por lo que solo se las informará en esta fase cuando, por razón del contenido y la naturaleza de la comunicación (sugerencia, irregularidad leve, práctica incorrecta...), resulte evidente que los hechos comunicados no comportarán, en ningún caso, un delito o una infracción grave o muy grave.

Los datos de la comunicación se conservarán en el canal durante el tiempo imprescindible. Si transcurridos **3 meses** desde la recepción de la comunicación no se hubiesen iniciado estas diligencias adicionales, se acordará la supresión de los datos personales, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema.

3.6.3. Informe-propuesta y examen de fondo

En el plazo máximo de **10 días hábiles** desde que se practiquen las diligencias adicionales se convocará y celebrará una reunión del CCN a instancias de la Persona Gestora en la que esta presentará un informe-propuesta que contendrá, al menos:

- la exposición de los hechos relatados, junto con el código de identificación de la comunicación y la fecha de registro;
- la clasificación de la comunicación y si hubo, o no, prioridad en su tramitación;
- las diligencias realizadas;
- una propuesta, que podrá ser de:
 - A. Archivo de la comunicación, si, de las actuaciones practicadas, se deduce que:
 - i. los hechos no son competencia del CCN,
 - ii. los hechos no son potencialmente constitutivos de una infracción del ordenamiento o de la normativa interna aplicable a Greenalia
 - iii. los hechos no han quedado mínimamente acreditados

iv. no ha sido posible identificar a los autores de los hechos

La decisión de archivo no impedirá que se puedan ordenar ulteriores diligencias, cuando aparezcan nuevos indicios que así lo aconsejen.

- B. Remisión al Ministerio Fiscal de la comunicación y las diligencias que se hayan practicado, si existiesen indicios de la comisión de un delito. Las revelaciones hechas en virtud de este apartado estarán sujetas a las salvaguardas establecidas en la normativa aplicable.
 - C. Traslado de todo lo actuado a la autoridad competente.
 - D. Constatación de que existe base probatoria suficiente para iniciar un procedimiento disciplinario o sancionador.
- cuantas medidas y recomendaciones se consideren oportunas para reforzar o mejorar el Programa de Cumplimiento Normativo, incluida la adopción de medidas de carácter general independientes de las concretas conductas examinadas.

Para la elaboración de este informe-propuesta se podrá recabar, si fuese necesario, el asesoramiento y/o los informes de otros departamentos de la organización o de profesionales y/o personas expertas independientes.

El CCN, de acuerdo con su norma de funcionamiento, realizará un examen de fondo del Informe-propuesta, analizando y debatiendo su contenido e introduciendo las modificaciones que considere oportunas antes de elevarlo al Consejo a través de la Comisión de Auditoría. Podrá recomendar que se atenúe la futura sanción por incumplimiento para la persona informante que haya participado en los hechos, pero se haya identificado y haya colaborado activamente en su esclarecimiento

La Comisión de Auditoría podrá solicitar la ampliación de las diligencias practicadas si las considera insuficientes. Cuando el órgano de administración o el órgano ejecutivo en el que haya delegado acuerde el inicio de un expediente con fundamento en la comunicación presentada, se hará saber esta decisión a la persona informante y, cuando proceda, a aquella a la que se atribuyan los hechos, con el fin de que puedan ejercer plenamente sus derechos, en especial, los de audiencia, defensa y protección de sus datos personales.

Resuelta una comunicación, se procederá a la supresión de los datos personales con arreglo a lo establecido en la legislación aplicable.

3.7. Registro de las comunicaciones.

El CCN procederá a la apertura de un expediente por cada comunicación presentada y contará con un libro-registro de las comunicaciones recibidas y de las diligencias internas a que hayan

dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en la normativa legal vigente.

El libro-registro, que podrá ser digital, no será público y únicamente podrá accederse a su contenido, total o parcialmente, en el marco de un procedimiento judicial, a petición razonada y bajo la tutela de la autoridad judicial competente.

3.8. Informe anual.

El CCN debe comunicar al Consejo a través de la Comisión de Auditoría todas sus propuestas en relación con las comunicaciones recibidas, tanto las tratadas como las remitidas a otros departamentos u órganos de la organización. Anualmente, elaborará y elevará al Consejo, a través de la Comisión de Auditoría, una memoria en la que, respetando siempre la confidencialidad y el anonimato de las personas informantes, se reflejará el número y el tipo de comunicaciones recibidas y el sentido de la resolución. El informe omitirá todo dato relativo a la identidad de la persona informante, de la/s persona/s afectadas/s y de la tercera/s persona/s interviniente/s en el procedimiento.

Artículo 4. Comunicaciones recibidas fuera de Canal Responsable.

Quienes reciban comunicaciones al margen de *Canal Responsable* deberán:

- salvaguardar su confidencialidad y no revelar la información recibida, especialmente, la que permita identificar a la persona informante o a otras personas afectadas (el quebranto de esta obligación, cuando lo que se comunique sean infracciones administrativas graves o muy graves, delitos o infracciones del derecho de la Unión Europea dentro del ámbito de aplicación de la Ley 2/2023, tendrá la consideración de infracción muy grave) y
- advertir a la persona informante de la posibilidad de presentar su comunicación a través de *Canal Responsable* como forma de mejor asegurar su anonimato y confidencialidad, y, si declina, introducir la información de la que disponga en *Canal Responsable*, dentro de los **5 días hábiles** siguientes a su recepción.

Artículo 5. Confidencialidad y datos personales.

El tratamiento de datos realizado a través de *Canal Responsable* está sometido a las normas, procedimientos y políticas de aplicación en Greenalia.

Greenalia garantiza la confidencialidad y la protección de la identidad y los datos de las personas informantes que, al presentar comunicaciones de buena fe, decidan voluntariamente revelarlos, de las personas a las que se le atribuyan los hechos y de las terceras personas que se mencionen en dichas comunicaciones y en las diligencias que se practiquen, así como de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de dichas comunicaciones,

impidiendo el acceso al personal no autorizado. Su identidad y sus datos no serán revelados durante el procedimiento a terceras personas no autorizadas, incluidas las personas superiores en jerarquía, pues se revelará únicamente a quienes sea estrictamente necesario informar. La persona a la que se refieran los hechos relatados no será en ningún caso informada de la identidad del informante o de quien haya llevado a cabo la revelación pública si se conociese su identidad.

Greenalia garantiza el ejercicio de los derechos en materia de protección de datos conferidos por la normativa vigente, desde la apertura formal del expediente disciplinario o sancionador. En caso de que la persona a la que se refieran los hechos relatados en la comunicación o a la que se refiera la revelación pública ejerciera el derecho de oposición, se presumirá que, salvo prueba en contrario, existen motivos legítimos imperiosos que legitiman el tratamiento de sus datos personales.

Si la persona a la que se hayan achacado hechos ilícitos o contrarios a la normativa interna ejerce el derecho de acceso, en ningún caso se le debe proporcionar la identidad de la persona informante.

Artículo 6. Canal externo.

En estos momentos todavía no se ha constituido la autoridad estatal encargada de gestionar el canal externo al que hace referencia la Ley 2/2023 y de otorgar a las personas informantes la protección que dispensa esta ley. No obstante, a continuación se incluyen algunos órganos o autoridades a los que las personas informantes pueden dirigirse:

Servicio Nacional de Coordinación Antifraude

<https://www.igae.pap.hacienda.gob.es/sitios/igae/es-ES/Paginas/denan.aspx>

Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF)

https://anti-fraud.ec.europa.eu/olaf-and-you/report-fraud_es#how_to_report

Fiscalía Anticorrupción

fiscalia.anticorrupcion.denuncias@fiscal.es

Agencia valenciana antifraude (en el ámbito de esta comunidad autónoma)

<https://www.antifraucv.es/buzon-de-denuncias-2/>

Oficina antifraude de Cataluña (en el ámbito de esta comunidad autónoma)

<https://antifrau.cat/es/investigacion/denuncia.html>

Agencia Española de Protección de Datos

<https://www.aepd.es/es/preguntas-frecuentes/13-reclamaciones-ante-aepd-y-ante-otros-organismos-competentes>

Comisión Nacional del Mercado y la Competencia

<https://sede.cnmc.gob.es/tramites/competencia/denuncia-de-conducta-prohibid>

Artículo 7. Dudas.

Las dudas interpretativas sobre esta norma deberán ser planteadas a la dirección compliance@greenalia.es .

Artículo 8. Entrada en vigor.

Esta norma entrará en vigor cuando, tras su aprobación por el órgano de administración, sea puesta a disposición del personal. Será revisada cuando se identifiquen cambios (legales, técnicos, procedimentales, etc.) que puedan afectar a su contenido.