



---

# PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN EN MATERIA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

---



## Índice.

2

### Págs.

|      |  |    |
|------|--|----|
| I.   | Introducción.  | 3  |
| II.  | Principios de Actuación.                                 | 5  |
| III. | Canales de Comunicación.                                 | 6  |
| IV.  | Contenido de las Comunicaciones.                         | 8  |
| V.   | Procedimientos.  | 9  |
|      | Consultas  | 9  |
|      | Reclamaciones y sugerencias                              | 12 |
| VI.  | Órgano Competente y Tratamiento de los datos personales. | 21 |
|      | Control de Cambios y aprobación                          | 22 |

# I. INTRODUCCIÓN.

Especial importancia tiene, en la evolución y desarrollo de la cultura de cumplimiento normativo, la capacidad de retroalimentación del sistema que **ESIC** ha implementado. Dicha capacidad, que no es otra cosa que la de conseguir el mayor retorno de información de los miembros de la organización, todos ellos partes integrantes del sistema de cumplimiento, además de depender de la implicación personal de cada uno de ellos, también se ve influida por los vehículos y/o canales que puedan ponerse a disposición, por parte de la organización, para la circulación de la información. Así, de nada serviría todos los esfuerzos de **ESIC** en esta materia, si sólo se habilitara un canal unidireccional, generando un circuito con un único punto de salida u origen -la organización- y un único punto de llegada o destino de la información -los miembros de la misma-. Es evidente que, difícilmente, en este entorno, el desarrollo del sistema de cumplimiento normativo pudiera llegar a ser óptimo, pues avanzaría a ciegas, al no contar con el necesario retorno *-feedback-*.

3

Es por ello por lo que la habilitación de distintos canales, que generen circuitos bidireccionales, con diferentes finalidades, será un elemento esencial para:

---

La optimización de las funcionalidades del sistema: partimos de la base de que el sistema de cumplimiento normativo es una herramienta creada para dar soporte a los miembros de la organización. Nace con la vocación de ser un necesario punto de anclaje, que ofrezca seguridad, en el desarrollo de las funciones propias de cada puesto de trabajo.

---

La gestión del sistema de cumplimiento normativo: lo que no se puede medir, no se puede gestionar, de ahí que debemos obtener toda la información posible en los extremos -indicadores- más relevantes del sistema. No puede existir un desarrollo a espaldas de las demandas y/o necesidades en esta materia de los miembros de la organización.

---

La vigilancia del sistema de cumplimiento normativo: sobre la base de la co-responsabilidad, todos los miembros de la organización deberán mostrarse vigilantes ante incumplimientos o no conformidades, en el seno de la organización, en materia de cumplimiento normativo, estando obligados a

reclamaciones y sugerencias estas conductas contrarias a las buenas prácticas aprobadas por **ESIC**.

Todos los canales de comunicación habilitados tienen que ser eficaces y, para ello, deberán cumplir con cuatro exigencias básicas:

#### Accesibilidad

---

Los canales de comunicación deben estar a disposición de todos los miembros de la organización e, incluso, de aquellos terceros que pudieran tener un interés legítimo para su utilización. Se facilitará el acceso a los mismos, removiendo cualesquiera barreras que puedan desincentivar su uso.

#### Sencillez

---

Los canales de comunicación no pueden ofrecer dificultad alguna en su proceso para el su usuario, siendo éste tanto el emisor de la comunicación como el receptor de la misma. Tampoco el proceso podrá adolecer de ambigüedades o términos que puedan admitir distintas interpretaciones, susceptibles de generar incertidumbres o confusión.

#### Seguridad

---

Los canales de comunicación, entendido como un proceso cerrado, deberán ser objeto de protección, para la salvaguarda tanto del emisor como del contenido de la información. La confidencialidad en los procesos de comunicación es esencial para alcanzar la eficacia, evitándose así el peligro de las represalias.

#### Utilidad

---

Los canales de comunicación deberán alcanzar un resultado medible. En tal sentido, se desarrollarán indicadores para establecer su rendimiento.

Estas cuatro exigencias generarán un entorno de confianza en los potenciales usuarios, con el objetivo de lograr una circulación óptima de la información en materia de cumplimiento normativo.

## II. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN.

En materia de procedimientos de comunicaciones en **ESIC**, se deberán respetar toda una serie de principios de actuación, que regirán, como norma general, en todos estos procedimientos. Todos ellos encuentran su justificación en la búsqueda de la eficacia, así como de las cuatro exigencias expuestas anteriormente. Veámoslos:

5

### Principio de Accesibilidad

Se facilitará a todos los usuarios la formación e información precisa y adecuada para el conocimiento de todos los canales de comunicación que tienen a su alcance, al objeto de que puedan ser utilizados por todos los interesados.

### Principio de Especialidad

Estos canales de comunicación se integran en el sistema de cumplimiento normativo, de ahí que sólo puedan ser utilizados en este contexto, de ahí que no tengan una vocación general. Además, no todos los canales de comunicación tienen la misma naturaleza y finalidad, por lo que se deberá utilizar el canal correspondiente al objetivo pretendido por parte del usuario. No obstante, en ningún caso, un error en el canal utilizado invalidará la comunicación, sobre la base de la aplicación del principio anterior.

### Principio de Responsabilidad

Los canales de comunicación nacen con una vocación constructiva, y deberán ser utilizados con la misma vocación por los usuarios. Esto obliga a que éstos les den un uso responsable. Las comunicaciones realizadas con mala fe o las reclamaciones y sugerencias temerarias o falsas constituirán una infracción grave del sistema de cumplimiento normativo de **ESIC**.

### Principio de Confidencialidad

Se garantizará el anonimato de los usuarios, siendo éstos los que decidan permanecer en tal situación o si, por el contrario, realizan la comunicación de forma nominativa. No obstante, la resolución de consultas siempre será difundida, por el interés general de la organización, omitiendo cualquier dato que pudiera identificar al emisor de la consulta.

## Principio de Protección al Usuario

Además del principio anterior, se contará con un protocolo antirepresalias, para la protección de aquellos usuarios que hayan puesto de manifiesto algún incumplimiento o no conformidad, con el objetivo de que **ESIC** ampare la actuación responsable en materia de cumplimiento normativo.

# III. CANALES DE COMUNICACIÓN.

6

Conforme al principio de accesibilidad, **ESIC** no ha renunciado a los clásicos o tradicionales canales de comunicación, si bien ha implementado otros mediante herramientas informáticas y telemáticas que, sin duda, son más atractivos para el usuario general, familiarizado con este tipo de herramientas, promoviéndose así la utilización de estos canales, incluso, fuera del centro de trabajo.

Los canales que **ESIC** ha implementado para la realización de cualquier comunicación, en materia de cumplimiento normativo, son:

### Comunicación Directa a nivel superior jerárquico.

Todo miembro de **ESIC** podrá realizar una comunicación, de forma verbal o por escrito<sup>1</sup>, en materia de cumplimiento normativo, a cualquier superior jerárquico, el cual estará obligado a:

- Recibirla, con independencia de que los hechos comunicados no tengan relación con su área o departamento.
- Tramitarla, lo que supondrá el traslado de la misma al responsable del Departamento de Cumplimiento Normativo, respetando el anonimato del comunicante, salvo que renuncia expresa. Este reporte se llevará a cabo de forma escrita, mediante un breve informe. No obstante, podrá ser verbal solo en los casos en los que la comunicación haya tenido dicho carácter, y no revista especial complejidad.
- Confirmar al usuario que su comunicación ha sido trasladada al Departamento de Cumplimiento Normativo.
- Respetar el deber de confidencialidad en todo el proceso de la comunicación, sin que pueda revelar, salvo que el comunicante se lo autorice por escrito, ningún extremo acerca de la comunicación.

<sup>1</sup> Que podrá llevarse a cabo presencialmente, por teléfono, por correo postal o electrónico, o a través de cualesquiera otras herramientas informáticas o telemáticas que el usuario tenga a su alcance.

## Comunicación Directa al Departamento de Cumplimiento Normativo.

Todo miembro de **ESIC** podrá realizar una comunicación, de forma verbal o por escrito<sup>2</sup>, en materia de cumplimiento normativo, a cualquier miembro del Departamento de Cumplimiento Normativo, el cual estará obligado a darle la tramitación correspondiente, en función de los procedimientos arbitrados, que se expondrán a continuación.

Para tal fin, el Departamento de Cumplimiento Normativo ha generado dos canales específicos:

- Buzón de consultas: A través del siguiente correo electrónico:  
SomosEsic@esic.edu
- o Buzón de reclamaciones y sugerencias: A través del siguiente correo electrónico:  
SomosEsic@esic.edu

La consulta o reclamaciones y sugerencias podrá ser formulada de manera anónima, de conformidad con lo previsto en el art. 21.1 Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Para el caso de que no fuera anónima, el Departamento de Cumplimiento Normativa velará por la confidencialidad de la comunicación.

## Comunicación Directa a través de los Canales telemáticos de Consultas y Reclamaciones y sugerencias habilitados.

Todo miembro de **ESIC**, así como terceros interesados, podrán realizar una comunicación, en materia de cumplimiento normativo, a través de los canales de consultas y reclamaciones y sugerencias habilitados. Estos canales podrán ser:

- Interno: A través de la aplicación de intranet, mediante formulario habilitado.
- Externo: A través de la página web corporativa, mediante formulario habilitado.

La consulta o reclamaciones y sugerencias podrá ser formulada de manera anónima, de conformidad con lo previsto en el art. 21.1 Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Para el caso

<sup>2</sup> Que podrá llevarse a cabo presencialmente, por teléfono, por correo postal o electrónico, o a través de cualesquiera otras herramientas informáticas o telemáticas que el usuario tenga a su alcance.

de que no fuera anónima, el Departamento de Cumplimiento Normativa velará por la confidencialidad de la comunicación.

## IV. CONTENIDO DE LAS COMUNICACIONES.

Partimos de la base de que todos los canales de comunicaciones habilitados por **ESIC**, que han sido expuestos anteriormente, son herramientas propias del sistema de cumplimiento normativo de la organización. Ello hace que su contexto natural sea ese, sin que puedan ser utilizados para cuestiones distintas o ajenas al cumplimiento normativo, conforme al principio de especialidad. Además, y conforme al referido principio, las comunicaciones podrán ser de dos tipos, afectando al contenido de la comunicación:

- Consultas en materia de cumplimiento normativo.
- Reclamaciones y sugerencias en materia de cumplimiento normativo.

El usuario deberá decidir si se encuentra ante una situación en la que se ha generado una incertidumbre o duda sobre cómo se debiera actuar, o si se encuentra en una situación en la que ha conocido que se va a llevar a cabo un incumplimiento o no conformidad o ya ha ocurrido, y él ha sido testigo. En el primer supuesto, utilizará los canales habilitados para las consultas. En el segundo, utilizará los canales habilitados para las reclamaciones y sugerencias.

En ambos casos, el usuario tendrá la libertad para definir, en mayor o menor detalle, la situación relevante, que justifica la comunicación, quedando constreñido exclusivamente por la materia: cumplimiento normativo. No obstante, se promoverá que las comunicaciones sean lo más exhaustivas posible, en cuanto a la descripción de los hechos, para un mejor análisis.

En todo caso, se recomienda que toda en comunicación, ya sea consulta ya sea reclamaciones y sugerencias, se manifiesten los siguientes datos:

- Persona/s que expone/ la consulta/reclamaciones y sugerencias.
- Departamento o área de **ESIC** donde se ubican la actuación relevante.
- Fecha de la actuación relevante o, si no fuera posible, una estimación.
- Descripción pormenorizada de la actuación relevante, así como las personas que han intervenido.

No obstante, la ausencia de alguno de estos datos, o su insuficiencia, no conllevará automáticamente la inadmisión de la comunicación. El Departamento de Cumplimiento Normativo, en la medida en la que sea posible, tratará de completar la información relevante, salvo la identidad del comunicante, respetándose su anonimato, para tramitar convenientemente la comunicación.

Por último, el usuario podrá acompañar cuantos documentos estime conveniente para ilustrar su comunicación.



# V. PROCEDIMIENTOS.

A continuación, se expondrán los procedimientos implementados por **ESIC** para la admisión, tramitación y resolución tanto de las comunicaciones relativas a consultas como aquellas relativas a reclamaciones y sugerencias, con independencia de los canales que hayan sido utilizados, por cuanto que el destinatario final siempre debe ser el Departamento de Cumplimiento Normativo. En este sentido, será dicho Departamento el responsable del negociado y resolución de los procedimientos, que se registrarán por las siguientes normas procesales:

## CONSULTAS

### Fases del Procedimiento:

**Registro y Calificación**



**Objeto Consulta y Proceso de Resolución**

**Resolución y Publicidad**



**Acumulación**

### Fase Inicial. Registro y Calificación.

1. Registro documental/electrónico de la consulta (asignación de número de expediente):

Expediente: Consulta 1/2022.

2. Acuse de recibo al consultante en un plazo de 3 días, siempre que fuera posible, atendiendo al canal utilizado. Se le informará de la incoación del expediente correspondiente, así como del derecho que tiene a mantener el anonimato.
3. Anonimización de los datos en caso de que la consulta no sea anónima, y el consultante no hiciera expresa renuncia a su derecho de mantener su anonimato.

4. Aplicar los criterios de clasificación en cuanto al ámbito, naturaleza y relevancia de la consulta, fijando los hechos consultados y su categorización:

- Calificación de la comunicación a fin de determinar si se trata de una:

- a) consulta.
- b) reclamaciones y sugerencias.
- c) comunicación no procedente<sup>3</sup>.

En el supuesto b), se archivará el expediente abierto, mediante informe con una sucinta motivación, y se abrirá el correspondiente expediente de reclamaciones y sugerencias.

En el supuesto c), se archivará el expediente abierto, mediante informe con una sucinta motivación.

- Determinación de la materia objeto de la consulta:

- a) Cuestiones acerca de los principios y valores corporativos de **ESIC**.
- b) Cuestiones relacionadas con los Códigos de Conducta de **ESIC**.
- c) Cuestiones relacionadas con las Políticas corporativas de **ESIC**.
- d) Cuestiones relacionadas con Procedimientos y/o Protocolos en materia de cumplimiento normativo de **ESIC**.

#### **Fase Intermedia. Determinación del objeto de consulta y proceso de resolución.**

6. La Dirección de Cumplimiento Normativo identificará la problemática o ámbito de incertidumbre, y procederá a resolver la consulta, en el plazo de 15 días, prorrogable por otros 15 días más, si por la complejidad de la consulta fuera preciso.

#### **Fase Final: Resolución y Publicidad.**

7. Comunicación al consultante: En el caso de que fuera posible, al haberse identificado el consultante, transcurrido el plazo anterior, la Dirección de Cumplimiento Normativo tendrá un plazo de 5 días para notificarle la resolución de la consulta.
8. Publicidad de la consulta: Del expediente de consulta se publicará exclusivamente en la intranet de la organización:

<sup>3</sup> Una comunicación irrelevante a los efectos del canal de comunicaciones.

- a) La identificación del problema o ámbito de incertidumbre.
- b) La resolución de la consulta.

#### **Acumulación de Consultas.**

- 9. Si como consecuencia de la publicidad de la consulta, surgieran otras consultas relacionadas con la misma problemática o ámbito de incertidumbre, se acumularán al mismo expediente de consulta, como incidentes a la consulta.

Expediente: Consulta 1/2021/Incidente 1.

A continuación, modelo estandarizado a utilizar.



Departamento de Cumplimiento Normativo

EXPEDIENTE CONSULTA

1/2022

Fecha Consulta

01/01/2022

## EXPEDIENTE CONSULTA 1/2021

|                 |  |
|-----------------|--|
| Fecha consulta: | 01/01/2022   |
| Consultante:    | Anonimización (o identificación, si hubiera renunciado a su derecho a permanecer en el anonimato). |
| Calificación:   | Consulta.  |
| Materia:        | Principios y Valores de la Organización (o lo que proceda).  |

13

## OBJETO DE CONSULTA

Identificación de la problemática o ámbito de incertidumbre.

## RESOLUCIÓN

Resolución motivada de la consulta.

Se procede a comunicar al consultante la resolución, así como a dar publicidad de la consulta y resolución, a través del correspondiente repositorio, en la intranet de la organización.

En la sede de Madrid, a 5 de enero de 2022

Dirección de Cumplimiento Normativo.

Se adjunta la consulta al expediente, si se hubiera realizado por escrito, con independencia del canal de comunicación utilizado, así como cualquier documentación que pudiera aportarse.

Si la consulta se hubiera llevado a cabo de forma verbal, se recogerá por escrito un extracto o resumen de los hechos reclamaciones y sugerencias, donde consten todos los elementos esenciales de la misma.

## RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

---

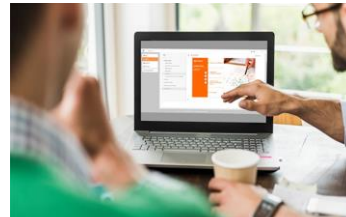
15

### Fases del Procedimiento:

Registro y Calificación



Reporte Interno



Diligencias preliminares y Procedimiento a seguir



### Fase Inicial. Registro y Calificación.

1. Registro documental/electrónico de la reclamaciones y sugerencias (asignación de número de expediente):

Expediente: Reclamaciones y sugerencias 1/2021.

2. Acuse de recibo al reclamaciones y sugerenciasnte en un plazo de 3 días, siempre que fuera posible, atendiendo al canal utilizado. Se le informará de la incoación del expediente correspondiente, así como del derecho que tiene a mantener el anonimato.
3. Anonimización de los datos en caso de que la reclamaciones y sugerencias no sea anónima, y el reclamaciones y sugerenciasnte no hiciera expresa renuncia a su derecho de mantener su anonimato.
4. Aplicar los criterios de clasificación en cuanto al ámbito, naturaleza y relevancia de la reclamaciones y sugerencias, fijando los hechos reclamaciones y sugerenciasdos y su categorización:

- Calificación de la comunicación a fin de determinar si se trata de:

- a) consulta.

- b) reclamaciones y sugerencias.
- c) comunicación no procedente<sup>4</sup>.

En el supuesto a), se archivará el expediente abierto, mediante informe con una sucinta motivación, y se abrirá el correspondiente expediente de consulta.

En el supuesto c), se archivará el expediente abierto, mediante informe con una sucinta motivación.

- Determinación de la materia objeto de la reclamaciones y sugerencias:

- a) Cuestiones acerca de eventuales incumplimientos de los principios y valores corporativos de **ESIC**.
- b) Cuestiones relacionadas con eventuales incumplimientos de los Códigos de Conducta de **ESIC**.
- c) Cuestiones relacionadas con eventuales incumplimientos de las Políticas corporativas de **ESIC**.
- d) Cuestiones relacionadas con eventuales incumplimientos de los Procedimientos y/o Protocolos en materia de cumplimiento normativo de **ESIC**.
- e) Cuestiones relacionadas con eventuales incumplimientos, de cualquiera de los tipos anteriores, que por su gravedad pudieran tener relevancia penal.

- Determinación de la gravedad del eventual incumplimiento reclamaciones y sugerenciasdo, pudiendo calificar la sospecha reclamaciones y sugerenciasda como:

- a) Muy grave.
- b) Grave.
- c) Leve.

Para llevar a cabo esta valoración, respecto del nivel de gravedad del eventual incumplimiento reclamaciones y sugerenciasdo -sospecha-, se atenderá a la siguiente matriz, compuesta por dos criterios rectores, que nos ayudarán a realizar un juicio apriorístico:

---

<sup>4</sup> Una comunicación irrelevante a los efectos del canal de comunicaciones.



- a) Eje vertical: Credibilidad preliminar de las reclamaciones y sugerencias.
- b) Eje horizontal: Lesividad potencial.

A este respecto, debemos precisar, en cuanto a las variables empleadas para la valoración, las siguientes definiciones:

**Credibilidad preliminar:** Grado o nivel de probabilidades de que se haya producido realmente la infracción reclamaciones y sugerencias. Apariencia de verosimilitud de las reclamaciones y sugerencias.

**Lesividad potencial:** Grado o nivel de contrariedad al ordenamiento normativo corporativo o, en su caso, al ordenamiento jurídico, así como grado o nivel de efectos perniciosos que podría tener para la organización.

|                         |       | LESIVIDAD POTENCIAL |                           |                           |
|-------------------------|-------|---------------------|---------------------------|---------------------------|
|                         |       | BAJA                | MEDIA                     | ALTA                      |
| CREDIBILIDAD PRELIMINAR | BAJA  | SOSPECHA LEVE       | SOSPECHA LEVE             | SOSPECHA GRAVE            |
|                         | MEDIA | SOSPECHA LEVE       | SOSPECHA GRAVE            | <u>SOSPECHA MUY GRAVE</u> |
|                         | ALTA  | SOSPECHA GRAVE      | <u>SOSPECHA MUY GRAVE</u> | <u>SOSPECHA MUY GRAVE</u> |

**Fase Reporte Interno.**

5. Se llevará a cabo en función de la calificación de la sospecha:

- **Reporte de urgencia a la Dirección General:** este tipo de reporte se empleará en aquellos expedientes registrados cuya información sea calificada como sospecha de incumplimiento muy grave, y lleve aparejadas consecuencias jurídicas, económicas y/o reputacionales para **ESIC**.

Estos supuestos exigirán un plan de acción ágil y eficaz para evitar o, al menos, mitigar, los efectos del eventual incumplimiento o no conformidad, en caso de confirmarse.

En el reporte de urgencia se incluirá necesariamente la planificación de la actividad inspectora, según el Procedimiento de investigación, que deberá contemplar el cumplimiento de los plazos previstos, la estimación del presupuesto, las técnicas de investigación e intervención de profesionales internos o externos que participarán en el proceso de investigación.

La Dirección General informará, a la mayor brevedad posible, a la Junta de Gobierno.

- **Reporte operativo a la Dirección General:** este tipo de reporte se empleará para el resto de expedientes; esto es, aquellos expedientes registrados cuya sospecha sea calificada como grave o leve. Dicho reporte tendrá una periodicidad mensual.

- **Memoria anual:** la presentación de la memoria anual procederá, en todo caso, al final de cada ejercicio, al objeto de consolidar tanto los reportes de urgencia como los operativos, haciendo constar igualmente aquellos expedientes registrados con la calificación de no procedente. En dicha memoria anual se reflejará el resumen de las acciones y actuaciones llevadas a cabo durante el ejercicio por la Dirección de Cumplimiento.

### Fase Final: Diligencias preliminares y Procedimiento a seguir.

6. La Dirección de Cumplimiento Normativo iniciará una fase de diligencias preliminares, al objeto de recabar información sobre los hechos reclamaciones y sugerencias, con el objetivo de confirmar o no el juicio de credibilidad preliminar. No consiste en realizar una investigación completa de la reclamaciones y sugerencias, sino sólo se llevarán a cabo las acciones imprescindibles para realizar una valoración sobre el destino de la reclamaciones y sugerencias: a) archivo, para el caso de que no existieran indicios suficientes de incumplimiento; b) informe favorable para la iniciación de un proceso de investigación.
7. Si de las diligencias preliminares se concluyera que no existen motivos suficientes como para iniciarse un procedimiento investigador, ya sea por falta de autor conocido, por falta de acreditación de lo reclamaciones y sugerencias, o por la escasa o nula relevancia del comportamiento presuntamente cometido, la Dirección de Cumplimiento Normativo archivará, de forma motivada, el expediente de reclamaciones y sugerencias. Ello no obsta para que, pese al archivo, se puedan acordar realizar las recomendaciones correspondientes, en materia de cumplimiento normativo, a las que se les dará el trámite correspondiente.
8. Por otro lado, si las diligencias preliminares llevadas a cabo aconsejarán la iniciación de un procedimiento investigador, se iniciará éste conforme al *Procedimiento de Investigación Interna y Sancionador*.
9. Se notifica al reclamaciones y sugerenciasnte, si éste se hubiera identificado, la decisión adoptada, en un plazo máximo de 5 días.

A continuación, modelo estandarizado a utilizar.



Departamento de Cumplimiento Normativo

EXPEDIENTE RECLAMACIONES Y  
SUGERENCIAS

1/2022

Fecha Reclamaciones y sugerencias

01/01/2022

## EXPEDIENTE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS 1/2022

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Fecha reclamaciones y sugerencias: | 1/01/2022  |
| Reclamaciones y sugerencias:       | Anonimización (o identificación, si hubiera renunciado a su derecho a permanecer en el anonimato). |
| Calificación:                      | Reclamaciones y sugerencias.   |
| Materia:                           | Posible incumplimiento de Códigos de Conducta (o lo que proceda).                                  |
| Calificación sospecha:             | Grave (o lo que proceda).  |
| Reporte interno:                   | Operativo.   |
| Diligencias Preliminares:          |  |

20

## DILIGENCIAS PRELIMINARES

Se han llevado a cabo entrevistas con los trabajadores D. xxxxxxxxx y D. xxxxxxxxx, así como con el Responsable del Departamento, D. xxxxxxxx.

## CONCLUSIÓN

Resolución motivada.

Tras el estudio de la reclamaciones y sugerencias, la cual representa una sospecha grave, así como de las diligencias preliminares llevadas a cabo, las cuales ponen de manifiesto una apariencia de veracidad, sin que suponga prejuzgar los hechos reclamaciones y sugerencias, el juicio de credibilidad preliminar realizado sí aconseja iniciar un proceso de investigación, conforme a lo establecido en el manual de Procedimiento de Investigación Interna y Sancionador.

El procedimiento investigador a seguir será el propio para las sospechas de incumplimientos graves y muy graves.

Se procede a notificar al reclamaciones y sugerencias la decisión adoptada.

En la sede de Madrid, a 5 de enero de 2021

Dirección de Cumplimiento Normativo.

Se adjunta la reclamaciones y sugerencias al expediente, si se hubiera realizado por escrito, con independencia del canal de comunicación utilizado, así como cualquier documentación que pudiera aportarse.

Si la reclamaciones y sugerencias se hubiera llevado a cabo de forma verbal, se recogerá por escrito un extracto o resumen de los hechos reclamaciones y sugerencias, donde consten todos los elementos esenciales de la misma.

## VI. ÓRGANO COMPETENTE Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

De conformidad con las competencias asignadas a la Dirección de Cumplimiento Normativo, todos los canales de comunicación implementados en **ESIC**, para la recepción de consultas y reclamaciones y sugerencias, serán gestionados internamente y de forma exclusiva por el órgano de cumplimiento normativo, el cual adoptará, en todo caso, las medidas necesarias para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas, de acuerdo con el artículo 24. 2 y 3 LOPDGDD.

Dicho órgano será el encargado del tratamiento de todos los datos contenidos en las comunicaciones recibidas.

El Departamento de Cumplimiento Normativo conservará, en el sistema de comunicaciones, los datos de quien formule la comunicación, así como los de otras personas afectadas, el tiempo imprescindible, en atención a la naturaleza de la comunicación, así como la forma de proceder frente a la misma.

Por regla general, para el caso de los datos facilitados a través de una reclamaciones y sugerencias, transcurridos tres meses desde la introducción de los mismos en el sistema, deberá procederse a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por la persona jurídica.

Transcurrido el plazo mencionado en el párrafo anterior, los datos podrán seguir siendo tratados, por el órgano al que corresponda la investigación de los hechos reclamaciones y sugerencias, no conservándose en el propio sistema de información de reclamaciones y sugerencias internas.

Las reclamaciones y sugerencias 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 esta ley orgánica.



CONTROL DE CAMBIOS

---

|                     |   |
|---------------------|---|
| TEXTO               | PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN EN MATERIA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO |
| APROBADO POR        | ÓRGANO DE GOBIERNO  |
| FECHA DE APROBACIÓN | .... DE ..... DE 2022   |
| ESTATUS-VERSIÓN     | DEFINITIVO  |
| RANGO NORMATIVO     | NORMA OPERATIVA: PROCEDIMIENTO                                      |
| DIFUSIÓN            | CONTROLADA: ESPECÍFICA (RESTRINGIDA)                                |
| DETINATARIOS        | INTERNOS  |
| ÚLTIMA REVISIÓN     | ..... DE ..... DE 2022  |
| FIRMAS              |   |



