

MANUAL DE CUMPLIMIENTO 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.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN.....	4
1. SOBRE EL PROPÓSITO Y ALCANCE DE LA “LEY DEL INFORMANTE”	4
2. EL CANAL DE COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN.	
¿Cómo se comunica información sobre infracciones?.....	7
3. LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN COMUNICADA.	
¿Cómo se gestiona la información sobre infracciones recibidas?.....	8
III. GARANTÍAS PARA LA PROTECCIÓN DEL INFORMANTE.....	12
IV. MEDIDAS DE APOYO AL INFORMANTE.....	17
V. LIBRO-REGISTRO DE INFORMACIONES RECIBIDAS Y DE LAS INVESTIGACIONES INTERNAS EFECTUADAS.....	18
VI. AUDITORIA SOBRE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN.....	18
VII. FORMACIÓN Y COMUNICACIONES SOBRE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN.....	19

VIII. ANEXOS.

1. MODELO DE DESIGNACIÓN DEL <u>DELEGADO</u> EN LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE INFRACCIONES NORMATIVAS Y DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.....	20
2. MODELO DE DESIGNACIÓN DEL <u>ENCARGADO</u> DE LA GESTIÓN DEL CANAL DE COMUNICACIONES PARA INFORMA SOBRE INFRACCIONES NORMATIVAS Y DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.	
3. MODELO DE COMUNICACIÓN DE INFRACCIÓN.....	21
4. FASES DEL PROCEDIMIENTO INTERNO.....	25

Versión: Julio de 2023.

I. INTRODUCCIÓN

El presente documento denominado “**MANUAL DE CUMPLIMIENTO DE LA LEY DEL INFORMANTE**” (en adelante el “**Manual**”), responde al fin establecido 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, que incorpora la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión en adelante “**Ley del Informante**”.

Con el propósito de poder demostrar la adecuación a esta normativa, la compañía REFRIVAL, S.A. (en adelante, “Refrival”, “la Compañía”, “la Organización” o “el Responsable del Sistema”), como responsable de la implantación del “**Sistema interno de información**” ha adoptado las políticas internas y aplica las medidas que en su caso acreditan, en particular, el cumplimiento de los principios rectores de la citada norma.

El **Manual** será de obligado cumplimiento y aplicación para todos los casos en que se informe sobre posibles infracciones en un contexto laboral o profesional, comprendiendo en todo caso, a las personas que tengan la condición de trabajadores de Refrival, S.A., autónomos; accionistas, partícipes y personas pertenecientes al órgano de administración, dirección o supervisión de la Compañía, incluidos los miembros no ejecutivos; y cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores. Igualmente se aplicará a los informantes que comuniquen o revelen públicamente información sobre infracciones obtenida en el marco de una relación laboral o estatutaria con Refrival, S.A. ya finalizada, voluntarios, becarios, trabajadores en periodos de formación con independencia de que perciban o no una remuneración, así como a aquellos cuya relación laboral todavía no haya comenzado, en los casos en que la

información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual.

Por tanto, el objetivo del presente Manual es informar sobre las normas y mecanismos que deben cumplirse para la adecuada gestión del **“Sistema interno de información”**.

El presente Manual ha sido elaborado de acuerdo con los principios esenciales del procedimiento de gestión que figuran en la “Ley del Informante”, y a efectos informativos, publicados de forma clara y fácilmente accesible en la página de inicio de la web de REFRIVAL, S.A., en una sección separada y fácilmente identificable.

II. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

1. SOBRE EL PROPÓSITO Y ALCANCE DE LA “LEY DEL INFORMANTE”

1.1 La **“Ley del Informante”** tiene como fin proteger a las personas que en un contexto laboral o profesional comuniquen infracciones (acciones u omisiones) que detecten y que:

a) **Puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea** siempre que:

- 1.** Entren dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión Europea enumerados en el anexo de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, con independencia de la calificación que de las mismas realice el ordenamiento jurídico interno;
- 2.** Afecten a los intereses financieros de la Unión Europea tal y como se contemplan en el artículo 325 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE); o

3. Incidan en el mercado interior, tal y como se contempla en el artículo 26, apartado 2 del TFUE, incluidas las infracciones de las normas de la Unión Europea en materia de competencia y ayudas otorgadas por los Estados, así como las infracciones relativas al mercado interior en relación con los actos que infrinjan las normas del impuesto sobre sociedades o con prácticas cuya finalidad sea obtener una ventaja fiscal que desvirtúe el objeto o la finalidad de la legislación aplicable al impuesto sobre sociedades.

b) **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.
- 1.2. Esta protección no excluirá la aplicación de las normas relativas al proceso penal, incluyendo las diligencias de investigación.
- 1.3. La protección prevista en esta ley para las personas trabajadoras que informen sobre infracciones del Derecho laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo, se entiende sin perjuicio de la establecida en su normativa específica.
- 1.4. La protección prevista en esta ley no será de aplicación a las informaciones que afecten a la información clasificada.
- 1.5. Tampoco afectará a las obligaciones que resultan de la protección del secreto profesional de los profesionales de la medicina y de la abogacía, del deber de confidencialidad de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el ámbito de sus actuaciones, así como del secreto de las deliberaciones judiciales.
- 1.6. No se aplicarán las previsiones de esta ley a las informaciones relativas a infracciones en la tramitación de procedimientos de contratación que

contengan información clasificada o que hayan sido declarados secretos o reservados, o aquellos cuya ejecución deba ir acompañada de medidas de seguridad especiales conforme a la legislación vigente, o en los que lo exija la protección de intereses esenciales para la seguridad del Estado.

- 1.7. En el supuesto de información o revelación pública de alguna de las infracciones a las que se refiere la parte II del anexo de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, resultará de aplicación la normativa específica sobre comunicación de infracciones en dichas materias.
- 1.8. Queda excluido de protección la remisión de informaciones falsas o tergiversadas y las obtenidas de manera ilícita.

2. EL CANAL DE COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN

¿Cómo se comunica información sobre infracciones?

2.1 Se parte de la existencia de un "**Sistema de información**" cuyo responsable es Refrival, S.A. quien dispone para ello un canal interno denominado "**Canal de información y defensa del informante**" gestionado de forma segura y que garantiza: la confidencialidad de la identidad del **informante** y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la misma, así como la protección de datos personales, impidiendo el acceso de personal no autorizado y, en caso de que así lo exprese el **informante**, el anonimato de la comunicación y su tramitación, para lo que se contará con medidas técnicas y organizativas adecuadas.

2.2 El "**Canal de información y defensa del informante**" forma parte del "**Canal Ético de Refrival**" -compuesto a su vez por otros sistemas de información-, y consiste en la dirección de correo electrónico canaldenuncias@refrival.es, pero es

independiente del resto de sistemas de comunicación con que cuenta la organización (por ejemplo, el canal de ejercicio de derechos de protección de datos personales lopd@refrival.es).

- 2.3** La gestión de dicho Canal (recepción de informaciones) queda encomendada a un tercero externo a la organización, el **"Encargado de la gestión de las comunicaciones"** que garantiza en su labor el respeto a la independencia, la confidencialidad, la protección de datos y el secreto de las comunicaciones.
- 2.4** En su comunicación, el **"Informante"** podrá indicar un domicilio, un correo electrónico o un lugar seguro a efectos de recibir las notificaciones. A solicitud del **informante** también podrá informarse mediante una reunión presencial, en cuyo caso, deberá llevarse a cabo en un plazo máximo de siete días; para ello se le advertirá al **informante** de que la comunicación deberá documentarse, y previo consentimiento de éste, bien mediante una grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible, o bien a través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable de tratarla; también se le ofrecerá al **informante** la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación. En todo caso se le informará sobre el tratamiento y protección de sus datos personales de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos.
- 2.5** En el **"Canal de información y defensa del informante"** se hará referencia al **"Canal externo de información"**, cuya competencia y gestión corresponde a la **"Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I."** -autoridad administrativa vinculada al Ministerio de Justicia-, y al que también se podrá dirigir cualquier **informante** (también de forma anónima si lo considera) directamente o tras efectuar comunicación a través del Canal de Refrival, S.A., con todas las garantías de seguridad y confidencialidad, con el fin de dar a conocer un hecho susceptible de ser comunicado con arreglo a esta Ley, para que tenga constancia del hecho informado y proceda a investigarlo.

3. LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN COMUNICADA

¿Cómo se gestiona la información sobre infracciones recibidas?

3.1 Tras la recepción de una comunicación, el **“Encargado de la gestión de las comunicaciones”** enviará acuse de recibo al **informante** en el plazo de siete días naturales siguientes a su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación (para este caso, se empleará cualquier otro método de comunicación que se considere oportuno con la intención de proteger la confidencialidad), y salvo que la comunicación sea anónima o el **informante** expresamente hubiera renunciado a recibir comunicaciones relativas a la investigación.

3.2 A su vez, el **“Encargado de la gestión de las comunicaciones”** hará llegar la comunicación al **“Responsable del sistema”** - Refrival, S.A -, por medio del **“Órgano de gestión colegiado”** creado al efecto, que a su vez habrá delegado la gestión de tramitación del **“Expediente de investigación”** en un directivo de la organización, cuyo nombramiento será notificado a la **“Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I)”**. La actuación de ese órgano será independiente y autónoma respecto del resto de órganos de Refrival y, no podrá recibir instrucciones de ningún tipo en su ejercicio, disponiendo de todos los medios personales y materiales necesarios para llevar a cabo sus funciones.

3.3 Queda garantizado y será función que corresponde al **“Responsable del Sistema”** que la gestión de toda comunicación enviada al Canal y la tramitación del expediente de investigación se efectúe de manera efectiva, y cumpliendo con el contenido y principios rectores siguientes:

- i) El plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación no será superior a tres meses a contar desde la recepción de la comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al **informante**, de tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de efectuarse 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.

- ii) Si se considera necesario, se establece la posibilidad de mantener una comunicación con el **informante** así como de solicitarle información adicional.

- iii) También queda garantizada la confidencialidad cuando la comunicación sea remitida por canales de denuncia que no sean los establecidos o cuando se efectúe a través de personal que no sea responsable de su tratamiento; por este motivo se formará en esta materia al personal de Refrival, advirtiéndole de la tipificación como infracción muy grave de su quebranto y, asimismo, de la obligación del receptor de remitir la comunicación inmediatamente al Responsable, a través del **Canal**.

- iv) Respecto a las **personas afectadas** estas tendrán el derecho de ser informadas de las acciones u omisiones que se le atribuyan, y a ser oídas en cualquier momento. Dicha comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

Se respetará la presunción de inocencia y al honor de las **persona afectadas**, su derecho de defensa y su derecho de acceso al expediente en los términos regulados en la **Ley del Informante**, así como a acceder a la misma protección establecida para el **informante**, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos, de los datos del procedimiento y de sus datos personales y los de cualquier tercero.

- v) Respecto al tratamiento de los datos personales se regirán conforme a lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre,

de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, 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 el título correspondiente de la “Ley del Informante” , y en particular se informará y preservará:

- Sobre el acceso a los datos personales obtenidos del **informante**;
- Sobre la reserva de su identidad y la no comunicación a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros (excepto a la autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora, en todo caso, se trasladará al **informante** antes de revelar su identidad, salvo que dicha información pudiera comprometer la investigación o el procedimiento judicial);
- Sobre la no recopilación de datos personales cuya pertinencia no resulte manifiesta o necesaria para tratar una información específica o, si se recopilan por accidente, sobre su eliminación sin dilación indebida;
- Si la información contuviera datos personales incluidos dentro de las categorías especiales de datos, se procederá a su inmediata supresión, sin que se proceda su registro y tratamiento;
- Los datos objeto de tratamiento se conservarán durante el período que sea necesario y proporcionado a efectos de cumplir con el fin pretendido, en particular, se conservarán en el sistema de información únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados; 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;

- 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 ningún caso podrán conservarse los datos por un período superior a diez años.
- Sobre la posibilidad de ejercer los derechos a que se refieren las normas citadas por parte de los interesados.
- Se dispondrá de un **“Libro-registro”** de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad indicados. Este libro no será público y únicamente a petición razonada de la Autoridad judicial competente, mediante auto, y en el marco de un procedimiento judicial y bajo la tutela de aquella, podrá accederse total o parcialmente al contenido del referido registro.
- El acceso a datos personales contenidos en el **“Sistema de información”** (**Canal de información y defensa del informante**”, **“Libro-Registro”** y **“Expediente de investigación”**), quedará limitado dentro de sus competencias y funciones 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, 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 todo 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.

- vi) Cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito se remitirá la información al Ministerio Fiscal con carácter inmediato y en el caso de que el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea.
- vii) Se identificará el canal interno de información al que se asocia el **“Canal de información y defensa del informante”**.
- viii) Establecer las garantías para la protección del **informante**.

III. GARANTÍAS PARA LA PROTECCIÓN DEL INFORMANTE

1. Las personas que comuniquen o revelen infracciones tendrán derecho a su protección siempre que concurren las circunstancias siguientes:
 - a) Que tengan motivos razonables para pensar que la información referida es veraz en el momento de la comunicación o revelación, aun cuando no aporten pruebas concluyentes, y que la citada información entre dentro del ámbito de aplicación de la **“Ley del Informante”**.
 - b) Que la comunicación o revelación se haya realizado conforme a los requerimientos previstos en la **“ Ley del Informante”**.
2. Quedan expresamente excluidos de protección al amparo de la **“Ley del Informante”** aquellas personas que comuniquen o revelen:
 - a) Informaciones contenidas en comunicaciones que hayan sido inadmitidas por algún canal interno de información de Refrival, S.A. o por alguna de las siguientes causas:

- i)* Cuando los hechos relatados carezcan de toda verosimilitud.
 - ii)* Cuando los hechos relatados no sean constitutivos de infracción del ordenamiento jurídico incluida en la "**Ley del Informante**".
 - iii)* Cuando la comunicación carezca manifiestamente de fundamento o existan a juicio del "**Responsable del Sistema de Información**" indicios racionales de haberse obtenido mediante la comisión de un delito. En este caso, además de la inadmisión se remitirá al Ministerio Fiscal relación circunstanciada de los hechos que se estimen constitutivos de delito.
 - iv)* 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.
- b) 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.
- c) Informaciones que ya estén completamente disponibles para el público o que constituyan meros rumores.
- d) Informaciones que se refieran a acciones u omisiones no comprendidas dentro del ámbito material de aplicación de la "**Ley del Informante**".
- 3.** Gozarán de las mismas medidas y derechos de protección las personas que informaron de forma anónima pero que posteriormente hayan sido identificadas y cumplan las condiciones previstas en la "**Ley del Informante**", y también, las personas que informen ante las instituciones, órganos u organismos pertinentes de la Unión Europea sobre infracciones comprendidas dentro del ámbito material de aplicación de la "**Ley del Informante**".

4. Se prohíben expresamente los actos constitutivos de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una comunicación conforme a lo previsto en la **“Ley del Informante”**.

5.

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 que sitúe a las personas que las sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición de informantes, o por haber realizado una revelación pública.

A título enunciativo, se consideran represalias las que se adopten en forma de:

- a) Suspensión del contrato de trabajo, despido o extinción de la relación laboral o estatutaria, incluyendo la no renovación o la terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal una vez superado el período de prueba, o terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios, imposición de cualquier medida disciplinaria, degradación o denegación de ascensos y cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo y 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; salvo que estas medidas se llevaran a cabo dentro del ejercicio regular del poder de dirección al amparo de la legislación laboral por circunstancias, hechos o infracciones acreditadas, y ajenas a la presentación de la comunicación.
- b) Daños, incluidos los de carácter reputacional, o pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo.
- c) Evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional.

- d) Inclusión en listas negras o difusión de información en un determinado ámbito sectorial, que dificulten o impidan el acceso al empleo o la contratación de obras o servicios.
 - e) Denegación o anulación de una licencia o permiso.
 - f) Denegación de formación.
 - g) Discriminación, o trato desfavorable o injusto.
6. La persona que viera lesionados sus derechos por causa de su comunicación o revelación una vez transcurrido el plazo de dos años, podrá solicitar la protección de la “**Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I)**”, excepcionalmente y de forma justificada, quien podrá extender el período de protección, previa audiencia de las personas u órganos que pudieran verse afectados.

7. **Medidas de protección frente a represalias.**

- 7.1 No se considerará que el **informante** ha infringido una restricción de revelación de información, y no incurrirá en responsabilidad de ningún tipo en relación con dicha comunicación, siempre que tuvieran motivos razonables para pensar que la comunicación de dicha información era necesaria para revelar una acción u omisión en virtud de la “**Ley del Informante**”, y en el caso de trabajadores de Refrival, S.A. o sus representantes, en relación con infracciones del Derecho laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo, aunque se encuentren sometidas a obligaciones legales de sigilo o de no revelación información reservada.
- 7.2 No incurrirán el **informante** en responsabilidad respecto de la adquisición o el acceso a la información que es comunicada, siempre que dicha adquisición o acceso no constituya un delito.
- 7.3 Cualquier otra posible responsabilidad del **informante** 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 en virtud de la **Ley del Informante** será exigible conforme a la normativa aplicable.

6.4 En los procedimientos ante un órgano jurisdiccional u otra autoridad relativos a los perjuicios sufridos por el **informante**, una vez que el informante haya demostrado razonablemente que ha comunicado o ha hecho una revelación pública de conformidad con la **Ley del Informante** 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 quien haya tomado la medida perjudicial probar que esa medida se basó en motivos debidamente justificados no vinculados a la comunicación.

6.5 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, el **informante** no incurrirá en responsabilidad de ningún tipo como consecuencia de comunicaciones o de revelaciones públicas protegidas por la misma. 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 en virtud de la **Ley del Informante**.

IV. MEDIDAS DE APOYO AL INFORMANTE

1. El **informante** accederá a las siguientes medidas de apoyo:
 - a) Información y asesoramiento completos e independientes, que sean fácilmente accesibles para el público y gratuitos, sobre los procedimientos y recursos disponibles, protección frente a represalias y derechos de la persona afectada.
 - b) Asistencia efectiva por parte de las autoridades competentes ante cualquier autoridad pertinente implicada en su protección frente a represalias, incluida la certificación de que pueden acogerse a protección al amparo de la "**Ley del Informante**".
 - c) Asistencia jurídica en los procesos penales y en los procesos civiles transfronterizos de conformidad con la normativa comunitaria.
 - d) Apoyo financiero y psicológico, de forma excepcional, si así lo decidiese la "**Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I.**" tras la valoración de las circunstancias derivadas de la presentación de la comunicación.
2. Todo ello, con independencia de la asistencia que pudiera corresponder al amparo de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita, para la representación y defensa en procedimientos judiciales derivados de la presentación de la comunicación o revelación pública.

V. LIBRO-REGISTRO DE INFORMACIONES RECIBIDAS Y DE LAS INVESTIGACIONES INTERNAS EFECTUADAS

Las actividades que realice Refrival, S.A. por medio de su "**Canal de información y defensa del informante**" y del "**Expediente de investigación**" se encuentran descritas en el documento denominado "**Libro-Registro de informaciones recibidas y de las investigaciones internas efectuadas**" (en adelante "**Libro-Registro**") en donde queda reflejado con un código de identificación el siguiente contenido:

Fecha recepción comunicación	Código de identificación	Actuaciones desarrolladas	Medidas adoptadas	Fecha de cierre

Las actuaciones desarrolladas, así como las medidas adoptadas en su caso quedan sujetas al cumplimiento de los principios en materia de protección del informante establecidos en la "Ley del Informante" y serán adoptadas por el órgano colegiado encargado de la gestión del "**Sistema interno de información**" designado a estos efectos por Refrival, S.A. y cuyo miembro delegado figura inscrito en el registro oficial de la "**Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I)**".

VI. AUDITORIA SOBRE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN

El "**Sistema de información**" (**Canal de información y defensa del informante**", "**Libro-Registro**" y "**Expediente de investigación**), así como las actuaciones desarrolladas y las medidas adoptadas se someterán a auditoría interna al menos una vez cada tres años, a efectos de asegurar su correcto funcionamiento y el cumplimiento de la "**Ley del Informante**", incorporando actuaciones y buenas

prácticas con la finalidad de que sirvan con la mayor eficacia a los fines para los que fueron creados.

El informe de la auditoría analizará la adecuación del Sistema y controles implantados, identificará sus deficiencias y propondrá las medidas correctoras o complementarias necesarias. Las conclusiones pertinentes del encargado de la gestión del Sistema se elevarán al órgano colegiado responsable del Sistema para que adopte las medidas correctoras adecuadas, quedando en su caso, a disposición de la **“Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I)”**.

VII. FORMACIÓN Y COMUNICACIONES SOBRE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN.

Periódicamente a través cursos de formación y notas informativas se informará a los empleados de Refrival, S.A. y resto de potenciales informantes sobre el **“Sistema de información”** (las políticas o protocolos adoptados, los cambios o medidas que les afecten en el ejercicio de su derecho a informar así como, de sus derechos y garantías para la protección de los informantes).

VIII.ANEXOS

1. DESIGNACIÓN DEL **DELEGADO** EN LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE INFRACCIONES NORMATIVAS Y DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

REFRIVAL, S.A. Y EN SU NOMBRE, EL ORGANO COLEGIADO DESIGNADO COMO RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE INFRACCIONES NORMATIVAS Y DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DESIGNA A D./DÑA.: _____
COMO **DELEGADO** EN LA GESTIÓN DEL SISTEMA POR UN PERIODO DE ____ AÑOS A PARTIR DE LA FECHA DE HOY, _____ DE _____ DE 2023.

D./DÑA.: _____, CONOCIENDO LAS OBLIGACIONES QUE CONTRAE Y COMPROMETIÉNDOSE A ACATAR EN TODO MOMENTO LAS DIRECTRICES, NORMAS Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO DE **DELEGADO** QUE LE CONFIERE EL PRESENTE DOCUMENTO, ACEPTA EL CARGO, QUE SERÁ COMUNICADO A LA AUTORIDAD INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN DEL INFORMANTE (A.A.I).

Firma: _____

Firma: _____

Firma: _____

Firma: _____

RESPONSABLES DEL SISTEMA

RESPONSABLE DELEGADO

2. DESIGNACIÓN DEL ENCARGADO DE LA GESTIÓN DEL CANAL DE COMUNICACIONES PARA INFORMAR SOBRE INFRACCIONES NORMATIVAS Y DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

REFRIVAL, S.A. Y EN SU NOMBRE, EL ORGANO COLEGIADO DESIGNADO COMO RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE INFRACCIONES NORMATIVAS Y DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DESIGNA A D. _____ CON DNI _____ COMO **ENCARGADO** EN LA GESTIÓN DEL CANAL DE COMUNICACIONES POR UN PERIODO DE ____ AÑOS A PARTIR DE LA FECHA DE HOY, _____ DE _____ DE 2023.

D. _____ CONOCIENDO LAS OBLIGACIONES QUE CONTRAE Y COMPROMETIÉNDOSE A ACATAR EN TODO MOMENTO LAS DIRECTRICES, NORMAS Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO QUE LE CONFIERE EL PRESENTE DOCUMENTO, ACEPTA EL CARGO.

Firma: _____

Firma:

Firma: _____

Firma: _____

RESPONSABLES DEL SISTEMA

RESPONSABLE DE GESTIÓN DEL CANAL

3. COMUNICACIÓN DE INFRACCIÓN.

CANAL DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DEL INFORMANTE

En **REFRIVAL** nos comprometemos con nuestras obligaciones como empresa y por eso ponemos a disposición del informante el siguiente **canal de información** (en cumplimiento 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 el cual se puede comunicar información (denuncia de acciones u omisiones) si tiene motivos razonables para pensar que la información referida es veraz en el momento de la comunicación o revelación, aun cuando no aporten pruebas concluyentes.

Asegúrese de que su comunicación contiene toda la información necesaria y relevante para que podamos realizar una adecuada investigación y valoración de los hechos comunicados. Tenga en cuenta que podremos solicitarle más información.

La información que nos comunique será enviada al **Responsable del Sistema** que decidirá sobre el curso de su denuncia.

Una vez que efectúe su comunicación le proporcionaremos una contraseña en el caso de comunicación "anónima" con un nombre de usuario, para permitirle iniciar sesión.

FORMULARIO DE COMUNICACIÓN

TIPO DE CONTACTO

Anónimo.

Nominativo.

Nombre -----

Apellidos -----

NIF/NIE -----

Correo electrónico -----

Dirección postal ----- (optativo)

Teléfono ----- (optativo)

Descripción lo más detallada posible de los hechos objeto de comunicación.

Indicación del momento o periodo de tiempo en que han tenido lugar los hechos.

Identificación si es posible de la persona/s sobre la que informa.

Identificación si es posible del área/s de negocio afectada o relacionada con los hechos.

Indique la relación que mantiene con la empresa.

- Empleado.**
- Voluntario.**
- Becario.**
- Exempleado.**
- Proveedor.**
- Cliente.**
- Usuario.**
- Otra** _____

Renuncio a recibir comunicaciones relativas a la investigación.

Se le informa de que al margen de poder utilizar este canal interno de información y defensa del informante, también se puede dirigir al “Canal externo de información” incluso de forma anónima si así lo considera, y cuya competencia y gestión corresponde a la “Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I.” -autoridad administrativa vinculada al Ministerio de Justicia-; y lo puede hacer directamente o tras efectuar comunicación a través de nuestro canal, con todas las garantías de seguridad y confidencialidad, y con el fin de dar a conocer un hecho susceptible de ser comunicado con arreglo a 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; para que tenga constancia del hecho informado y proceda a investigarlo.

He leído y acepto las condiciones de uso y política de privacidad.

4. PROCEDIMIENTO INTERNO.

1. Una vez que el responsable del control del **Canal de información y defensa del informante** comunique al **Delegado** para la gestión del Sistema de Información, la existencia de una comunicación sobre infracciones (acciones u omisiones), éste a su vez, lo comunicara al órgano colegiado responsable de la gestión del Sistema de Información para la convocatoria de reunión de manera inmediata abriendo un expediente informativo para el esclarecimiento de los hechos comunicados. Durante el mismo se podrá recabar toda la información que se precise y se podrá dar audiencia a todas aquellas personas que se considere necesario.
2. Con carácter general, el proceso deberá finalizar en un plazo no superior a tres meses a contar desde la recepción de la comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, de tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de efectuarse 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.
3. Si se considera necesario, se establece la posibilidad de mantener una comunicación con el informante así como de solicitarle información adicional. En el proceso y posteriormente al mismo, cualquiera que sea su resultado, todos los intervinientes vendrán obligados a guardar absoluta confidencialidad y reserva respecto al informante y a las personas que pudieran resultar afectadas.
4. Valorada la consistencia de la información comunicada, en función de los criterios establecidos en la **Ley del Informante, el Manual interno de Refrival, SA.** y aquellos otros criterios jurídicos que sean de aplicación, el procedimiento concluirá con la propuesta de las actuaciones que se estimen

pertinentes. De todo ello se levantará acta que quedará recogida junto con todas las actuaciones en el Libro-Registro dispuesto a tal fin.