

PREGUNTAS FRECUENTES DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DEL INFORMANTE

1. ¿QUÉ ES EL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN?

El Canal Interno de Información (“CII”) es el medio de comunicación que Sanat Suma, S.A. (“Alivia” o la “Compañía”) pone a disposición como vía principal para informar sobre acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea, o que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, según lo dispuesto en nuestra *Política del sistema interno de información y defensa del informante*.

2. ¿QUIÉN GESTIONA EL CII Y LAS INFORMACIONES RECIBIDAS?

El Canal es gestionado por el Responsable del Sistema Interno de Información (“RSII”) de Alivia, que es asimismo la persona encargada de gestionar las informaciones recibidas con la colaboración, si es necesario, de expertos externos. Todas las personas que intervengan en la investigación de los hechos comunicados están sujetas también al deber de confidencialidad y a la política de privacidad de Alivia.

3. ¿POR QUÉ TENGO QUE DENUNCIAR LO QUE SÉ? ¿QUÉ CONDUCTAS SON DENUNCIABLES A TRAVÉS DEL CII?

La integridad, la responsabilidad y la transparencia son valores fundamentales para Alivia. Asimismo, todos tenemos la responsabilidad de informar sobre cualquier posible conducta ilegal o ilícita.

A través del CII se puede comunicar cualquier información en materia de cumplimiento normativo surgida en el ámbito profesional o comercial de Alivia, y, en particular, las que se resumen a continuación:

- a. Informaciones relativas a infracciones del derecho de la Unión Europea (“UE”).
- b. Delitos cometidos por Alivia, incluidos sus empleados o representantes.
- c. Infracciones administrativas graves o muy graves conforme a la normativa española cometidas por Alivia, incluidos sus empleados o representantes. En todo caso, se entenderán comprendidas todas aquellas infracciones administrativas graves o muy graves que impliquen un quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social.

En todo caso en el formulario del CII se han definido una serie de categorías que ayudan a tipificar las comunicaciones por ámbito, facilitando de esta manera su gestión y la cumplimentación de los datos pertinentes.

4. ¿QUÉ INFORMACIONES NO SE GESTIONAN A TRAVÉS DEL CII O SERÁN DESESTIMADAS?

El CII no está previsto para la notificación de informaciones relativas a hechos distintos de los relacionados en el apartado 3 anterior, o la interposición de reclamaciones sobre el servicio ofrecido por Alivia.

Por otra parte, la protección al Informante no se extenderá sobre las informaciones:

- a. Previamente comunicadas a través del CII y que hubieran sido inadmitidas.

- b. 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. Que ya estén completamente disponibles para el público o que constituyan meros rumores.
- d. Que se refieran a acciones u omisiones no comprendidas en el apartado 3 anterior.

5. ¿PUEDO DENUNCIAR UNA SITUACIÓN IRREGULAR SI NO PERTENEZCO A ALIVIA?

Sí. El CII está abierto para que cualquier persona pueda ayudar a detectar y combatir actividades ilícitas.

6. ¿PUEDO COMUNICAR INFORMACIONES DE MANERA ANÓNIMA?

Al cumplimentar el formulario del CII usted (el “**Informante**”) podrá decidir si informa de sus datos personales o no. Si decide no hacerlo, deberá establecer su propio seguimiento mediante el CII para ver los avances y la resolución del expediente. El CII le ofrecerá un usuario y clave para acceder a dicha información. El CII es independiente de los sistemas de Alivia y no registra información relativa a la IP desde donde usted se conecta.

Quienes hayan comunicado información sobre las infracciones a las que se refiere el apartado 3 anterior de forma anónima, pero posteriormente hayan sido identificados y no estén dentro de los supuestos de exclusión del apartado 4, tendrán derecho a la protección del Informante proporcionada por Alivia.

7. ¿CÓMO PUEDO INCREMENTAR EL GRADO DE ANONIMATO AL DENUNCIAR?

Además de escoger la opción de informar de manera anónima, para incrementar el nivel de anonimato se pueden seguir una o más de las siguientes recomendaciones:

- a. Asegúrese de que en la descripción de la comunicación no incluye información con la que sea fácil identificarle. Lo mismo aplica a los documentos que anexe como posibles pruebas.
- b. No denuncie desde un ordenador conectado a la red de Alivia, incluido un móvil conectado a la wifi corporativa. Si bien la plataforma de nuestro proveedor externo (Ithikios) no registra datos de conexión, antes de llegar al formulario debe pasar por los sistemas de seguridad y control de la Compañía como *proxies* o *firewalls*, y puede haber configuraciones que permitan saber a qué servicios se conecta.
- c. Puede utilizar el navegador de código abierto TOR, que anonimiza la dirección IP.

8. ¿QUÉ PUEDO HACER SI PIERDO LA CLAVE DE ACCESO PARA CONSULTAR EL ESTADO DE TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE?

Lamentablemente, y por motivos de seguridad, solo el Informante conoce sus credenciales de acceso. Si pierde su nombre de usuario o su contraseña no podrá hacer un seguimiento de la comunicación. Esto no quiere decir que el expediente no siga su curso, únicamente la imposibilidad de consultar el estado de su tramitación o de aportar información adicional si Alivia lo requiere.

9. ¿CUÁNDO RECIBIRÉ RESPUESTA SOBRE MI DENUNCIA O CONSULTA? ¿CUÁL ES EL PLAZO DE RESOLUCIÓN?

El RSII acusará recibo de la comunicación en un plazo máximo de siete (7) días, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la información. Asimismo, dentro de los tres (3) días naturales siguientes a la remisión del acuse de recibo, el RSII decidirá sobre la admisión, inadmisión o remisión de la información al responsable competente según la materia. En caso de admisión, se notificará al investigado. En ningún caso se comunicará al investigado la identidad del Informante, ni se le dará acceso a la denuncia original. En todo caso, el Informante será notificado de la admisión o archivo de su comunicación.

El plazo de resolución será de un máximo de tres (3) meses a contar desde el acuse de recibo de la recepción de la comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al Informante, de tres (3) meses a partir del vencimiento del plazo de los siete (7) días siguientes a la comunicación. En casos de especial complejidad, que deberá ser debidamente documentada por el RSII, la investigación podrá extenderse hasta un máximo de otros tres (3) meses adicionales.

10. ¿QUÉ SUCEDE SI POSTERIORMENTE SE COMPRUEBA QUE UNA INFORMACIÓN ES FALSA?

Alivia presume que las personas que informen sobre las conductas recogidas en el apartado 3 anterior lo hagan de buena fe, y que por tanto los hechos notificados son verídicos. La Compañía no espera que el Informante investigue los hechos, ya que es el RSII de Alivia quien debe asumir esta función.

Si la investigación concluyera que los hechos no son verídicos, o que no son constitutivos de ninguna infracción, el expediente será desestimado. Adicionalmente, si una comunicación se demuestra finalmente como falsa e interpuesta de manera dolosa o imprudente, Alivia procederá a aplicar las medidas disciplinarias, sancionadoras o judiciales, según corresponda, hasta la total resolución de los procesos correspondientes.

11. ¿CÓMO SE TRATAN LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL EN EL MARCO DEL CII?

De acuerdo con lo dispuesto en la normativa de protección de datos vigente, Alivia es responsable de la recogida y tratamiento de los datos personales de todas las personas involucradas en las consultas y denuncias. La Compañía cumple con las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado. Y se ha asegurado de que todas las personas físicas o jurídicas con acceso a los expedientes han adquirido obligaciones sustancialmente idénticas con anterioridad a su acceso a los datos personales.

La licitud del tratamiento de datos personales se presume en virtud del artículo 24 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (la “**LOPDGDD**”). Puede consultarse información adicional sobre los tratamientos de datos personales llevados a cabo por la Compañía en nuestra [Política de privacidad](#).

12. ¿DÓNDE ESTÁ LA PLATAFORMA QUE GESTIONA EL CANAL?

El CII funciona sobre una plataforma externa (Ithikios). La empresa proveedora recibe las denuncias y las envía automáticamente a al RSII de Alivia para su evaluación. La Compañía ha suscrito un acuerdo de encargo con dicho proveedor, cuyos servidores están situados en la UE. Los datos del formulario se envían y almacenan cifrados para evitar el acceso no autorizado.