

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS INFORMACIONES RECIBIDAS EN
EL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN
(PROCEDIMIENTO DEL SIDI)**

Índice

1.	Objeto	3
2.	Alcance	3
2.1	Alcance objetivo	3
2.2	Alcance subjetivo	4
3.	Responsable del Sistema Interno de Información	4
4.	Canales de información	5
4.1	Canal interno de comunicación	5
4.2	Canales externos de comunicación	7
5.	Tramitación de los Expedientes de Investigación	7
5.1	Cuestiones generales	7
5.2	Recepción, acuse de recibo y admisión/inadmisión a trámite	8
5.2.1	Recepción	8
5.2.2	Acuse de recibo	9
5.2.3	Admisión/inadmisión a trámite	9
5.3	Instrucción del expediente	10
5.3.1	Nombramiento del Instructor	11
5.3.2	Desarrollo de la instrucción	12
5.3.3	Resolución del Expediente de Investigación	15
6.	Registro	16
7.	Publicidad	17
8.	Protección de datos personales	17
8.1	Obligaciones del Responsable del SIDI en materia de protección de datos	18
8.2	Limitación de acceso a los datos personales del SIDI	19
9.	Elaboración de informes periódicos para el SCCPD de la Organización	19

1. Objeto

La finalidad del presente procedimiento es desarrollar los principios generales recogidos en la Política del Sistema Interno de Información y Defensa del Informante (“**Política del SIDI**”) elaborada por las entidades del Grupo DHL en España (cada una de ellas, en adelante, la “**Organización**”), regulando el proceso de recepción de informaciones relativas a cualquier conducta que pueda suponer un incumplimiento incluido en el ámbito de aplicación objetivo que se recoge a continuación, así como la tramitación de los expedientes de investigación a que hubiera lugar. Todo ello de conformidad con lo previsto 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 (la “**Ley 2/2023 Ley de Protección del Informante**”).

2. Alcance

2.1 Alcance objetivo

El presente procedimiento resulta de aplicación a las informaciones recibidas a través del canal del Sistema Interno de Información (el “**SIDI**”) de la Organización relativas a la posible comisión de incumplimientos.

A los efectos del presente procedimiento se consideran incumplimientos los que siguen:

- a. Cualesquiera acciones u omisiones que puedan constituir determinadas infracciones del Derecho de la Unión Europea¹.
- b. Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de delito o infracción administrativa grave o muy grave.

Asimismo, tendrá la consideración de incumplimiento a efectos de este procedimiento cualquier conducta contraria al Sistema de Corporate Compliance para la Prevención de Delitos (“**SCCPD**”) y a las medidas que forman parte del mismo o a cualesquiera otras medidas implementadas para la prevención de cualquier actuación contraria a la ley y a los principios y valores definidos por la Organización, incluyendo los protocolos de prevención contra el acoso laboral, sexual o por razón de sexo, la violencia sexual y las personas LGTBI de los que se dote la Organización.

¹ Cuando (I) entren dentro del ámbito de aplicación de los actos de la UE 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; o (II) afecten a los intereses financieros de la UE tal y como se contemplan en el artículo 325 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE); o (III) 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 UE 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.

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.

Podrá informarse, igualmente, de los incumplimientos referidos cuando puedan haberse cometido por terceros ajenos a la Organización siempre y cuando estos participen en el ejercicio de las actividades sociales y por cuenta de la misma.

2.2 Alcance subjetivo

Tendrá la consideración de informante toda aquella persona física que realice una comunicación sobre posibles acciones u omisiones recogidas en el artículo 2 de la Ley de Protección del Informante en un contexto laboral o profesional en los términos previstos en los apartados 1 y 2 del artículo 3 de dicha Ley.

A los efectos del presente procedimiento tendrán dicha consideración, con carácter enunciativo y no limitativo: los empleados, accionistas, partícipes, proveedores, contratistas, subcontratistas, miembros de órganos de gobierno, de dirección o de supervisión –incluidos los no ejecutivos–, voluntarios, becarios, personas en periodo de formación, candidatos a puestos de trabajo, personas que hayan mantenido una relación laboral o estatutaria con la Organización, aun cuando la misma se encuentre finalizada.

Igualmente resulta de aplicación, y tendrán la consideración de informantes a efectos de este procedimiento los destinatarios del SCCPD de la Organización cuando, de acuerdo con lo establecido en el mismo, cumplan con su obligación de informar sobre cualquier conducta que pudiera ser contraria al SCCPD y a las medidas que forman parte del mismo.

3. Responsable del Sistema Interno de Información

El Consejo de Administración de la Organización es el responsable de la implantación del SIDI, tras haber llevado a cabo la preceptiva consulta con la representación legal de las personas trabajadoras, y designa como responsable de su gestión al Chief Compliance Officer, órgano unipersonal que, a su vez, asume la función de supervisión del SCCPD de la Organización (“**CCO**” o “**Responsable del SIDI**”).

La designación del Responsable del SIDI se notificará a la Autoridad Independiente de Protección del Informante.

En el caso de que la comunicación de potenciales incumplimientos afecte al CCO, se tomarán las medidas necesarias para mantener la suficiente independencia apartando al CCO de cualquier función relacionada con la comunicación en cuestión.

El Responsable del SIDI asumirá diligentemente la interlocución con el tercero externo que, en su caso se ocupe de la recepción de las informaciones recibidas a través del canal establecido al efecto, asegurando la adecuada aplicación del presente procedimiento.

En virtud de los principios generales recogidos en la Política del SIDI, el Responsable del SIDI cuenta con los medios materiales y personales necesarios para el correcto desarrollo de sus funciones, las cuales realiza de forma autónoma e independiente respecto del resto de órganos de la Organización, debiendo regirse su actuación por los referidos principios generales.

Se suscribirán con terceros los acuerdos de encargado del tratamiento que, en su caso, correspondan, de acuerdo con lo establecido en la normativa de protección de datos.

4. Canales de información

4.1 Canal interno de comunicación

La Organización mantendrá permanentemente a disposición de sus administradores, directivos, empleados, accionistas, proveedores, así como de otros terceros relacionados profesionalmente con la Organización, como canal preferente para la comunicación de informaciones relativas a posibles incumplimientos, la HOTLINE.

Los medios establecidos para dirigir las informaciones relativas a potenciales incumplimientos a través de dicho canal son los siguientes:

- Plataforma BKMS® Incident Reporting, permitiendo comunicaciones escritas y verbales, con o sin identificación del informante. La información de acceso y uso de la plataforma será debidamente comunicada a los potenciales informantes a través de la publicidad del SIDI. En caso de utilizar esta vía de comunicación, además de al Responsable del SIDI, la información le llegará a un responsable de la sede de DHL Group y a un responsable de la sede de la unidad de negocio, independientes de la Organización, para garantizar la transparencia del proceso y la ausencia de represalias.
- Comunicación verbal dirigida al Responsable del SIDI si se solicita informar en reunión presencial, que tendrá lugar dentro de los **siete días hábiles** siguientes a la solicitud.

Las comunicaciones verbales deberán documentarse, previo consentimiento del informante, de alguna de las siguientes maneras: i) mediante una grabación de la conversación o ii) mediante una transcripción completa de la conversación que podrá ser revisada por el informante.

El informante podrá indicar en su comunicación una dirección postal o de correo electrónico u otro mecanismo a efectos de recibir notificaciones, pudiendo asimismo renunciar expresamente a la recepción de cualquier comunicación ulterior.

La comunicación también podrá realizarse de manera anónima en origen, en cuyo caso el informante deberá enviar un correo postal sin remite a las siguientes direcciones (elegir la que aplique):

- i. A la atención del Instructor del Canal Interno de Información de **DHL Supply Chain (Spain)**, a la siguiente dirección de correo postal: *Avenida Castilla, número 2 (Edificio Italia), planta 2ª - 28830 San Fernando de Henares Madrid (España)*.
- ii. A la atención del Instructor del Canal Interno de Información de **DHL Global Forwarding Spain, S.L.**, a la siguiente dirección de correo postal: *Calle Rumania 2-4, 28821, Coslada, Madrid (España)*
- iii. A la atención del Instructor del Canal Interno de Información de **DHL Freight Spain, S.L.**, a la siguiente dirección de correo postal: *Calle Rumania 2-4, 28821, Coslada, Madrid (España)*
- iv. A la atención del Instructor del Canal Interno de Información de **DHL Express Spain, S.L.** a la siguiente dirección de correo postal: Edificio de Servicios Generales, Centro de Carga Aérea Madrid-Barajas, Avda. Central S/N 28042 Madrid

La confidencialidad de la comunicación y de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, se protegerá mediante:

a. Medidas técnicas:

La comunicación entre el ordenador del informante y el sistema de denuncia de incidentes se lleva a cabo a través de una conexión cifrada (SSL). La dirección de IP no se almacena mientras se esté usando el canal de denuncias.

b. Medidas organizativas: las señaladas en este documento.

La identidad del informante, en caso de ser conocida solo podrá ser comunicada a la Autoridad Judicial, al Ministerio Fiscal o a la Autoridad Administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora, previo traslado al informante, siempre que dicha circunstancia no comprometa la investigación o el procedimiento judicial en curso.

Los informantes deberán actuar de buena fe. Las comunicaciones se realizarán observando los criterios de veracidad y proporcionalidad y se referirán únicamente a hechos que tengan alguna relación con la Organización. Las comunicaciones o informaciones falsas o malintencionadas podrán dar lugar a la aplicación del régimen disciplinario en vigor en la Organización, así como la adopción de las acciones legales correspondientes para la reclamación de los daños y perjuicios que hayan podido generarse.

Está expresamente prohibida la adopción de represalias, incluidas las amenazas y tentativas de represalia contra los informantes y las personas de su entorno. Se entiende

por represalia cualesquiera actos y 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.

Cuando la información facilitada por el informante se refiera a los incumplimientos indicados en los epígrafes a) y b) del apartado 2.1. del presente procedimiento, este podrá acceder a las siguientes medidas de apoyo que, en su caso, facilitaría la Autoridad Independiente de Protección del Informante u otra autoridad u órgano competente:

- Información y asesoramiento sobre los procedimientos y recursos disponibles, protección frente a represalias y derechos de la persona afectada.
- Asistencia por parte de las autoridades competentes ante cualquier autoridad pertinente implicada en su protección frente a represalias.
- Asistencia jurídica en los procesos penales y en los procesos civiles transfronterizos de conformidad con la normativa comunitaria.
- Apoyo financiero y psicológico, de forma excepcional.

4.2 Canales externos de comunicación

Sin perjuicio del cauce preferente del canal interno descrito anteriormente, para la comunicación de los posibles incumplimientos los informantes podrán, asimismo, acceder a los canales establecidos por las Administraciones Públicas a estos efectos ("**canales externos**"), bien directamente, bien previa comunicación a través del referido canal interno.

Los canales externos para la comunicación de incumplimientos serán incluidos en este procedimiento y debidamente comunicados a los potenciales informantes una vez sean habilitados.

Lo anterior no será de aplicación a las comunicaciones de incumplimientos de medidas de carácter interno que forman parte del SCCPD ni a cualquier otro incumplimiento diferente a los expresamente señalados en la Ley de Protección del Informante.

5. Tramitación de los Expedientes de Investigación

5.1 Cuestiones generales

El Expediente de Investigación regulado en este apartado se tramitará únicamente si no existe en la Organización un procedimiento o protocolo específico para instruir el expediente en función del contenido de la información (p.e. Protocolos para la prevención y el tratamiento de las denuncias de acoso moral, sexual y/o por razón de sexo, orientación sexual e identidad de género).

Se entiende por Expediente de Investigación el conjunto de actuaciones llevadas a cabo para la comprobación y esclarecimiento de los hechos recogidos en las comunicaciones de las que el Responsable del SIDI tome conocimiento.

El Responsable del SIDI se ocupará de documentar las distintas fases de la investigación y de custodiar en cualquier tipo de soporte, toda la documentación generada durante la tramitación, debiendo adoptar las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad del Expediente de Investigación y dando cumplimiento a la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

Ello se entiende sin perjuicio de las labores de custodia que se puedan encomendar a aquellos equipos o personas que pudieran apoyar al Instructor del Expediente de Investigación.

Las notificaciones que deban remitirse al informante, así como a los miembros de la Organización y otros terceros relacionados con el Expediente de Investigación, serán enviadas desde una dirección de correo electrónico o, en su caso, desde una plataforma específica, que permita la comunicación con esas personas y la obtención de sus respuestas de manera reservada y confidencial, de modo que solo el Responsable del SIDI o el Instructor del Expediente de Investigación tengan acceso al contenido de dichas comunicaciones.

5.2 Recepción, acuse de recibo y admisión/inadmisión a trámite

5.2.1 Recepción

El Responsable del SIDI iniciará un Expediente de Investigación cuando tenga conocimiento de hechos o circunstancias que puedan constituir un incumplimiento, tanto de oficio, como en virtud de una comunicación o información recibida a través de los canales habilitados al efecto, o por cualquier otro medio.

Las vías de conocimiento de potenciales incumplimientos más habituales son las siguientes:

- Comunicaciones recibidas en los canales habilitados al efecto.
- Noticias de prensa.
- Requerimientos judiciales/de la Fiscalía/de la Policía.
- Hallazgos en el marco de un procedimiento de control interno.

Asimismo, las investigaciones iniciadas de oficio por el órgano de supervisión del SCCPD de la Organización se realizarán, en lo que resulte de aplicación, de conformidad con lo establecido en el presente procedimiento, considerándose a los miembros de dicho órgano como informantes.

En el caso de que algún miembro de la Organización, distinto del Responsable del SIDI, recibiera una comunicación o información relativa a un potencial incumplimiento deberá remitirla con carácter inmediato al Responsable del SIDI, preservando la

confidencialidad de la comunicación y, en su caso, de la identidad del informante. El Responsable del SIDI introducirá dicha comunicación o información en el canal interno que corresponda y procederá conforme a lo dispuesto en este procedimiento.

El Responsable del SIDI se asegurará de informar sobre la obligación de remisión anterior, así como de las consecuencias derivadas de su incumplimiento, que será susceptible de la adopción de medidas disciplinarias.

Todas las informaciones y comunicaciones de las que tome conocimiento el Responsable del SIDI se identificarán con un número de registro.

5.2.2 Acuse de recibo

En el caso de que el Expediente de Investigación se inicie con motivo de la recepción de una comunicación, el Responsable del SIDI remitirá al informante, siempre que no hubiera renunciado a recibir notificaciones o no se ponga en riesgo su anonimato (en su caso), acuse de recibo en el plazo de **siete días naturales** desde la recepción de la comunicación, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.

5.2.3 Admisión/inadmisión a trámite

Recibida y registrada la comunicación, y descartada la existencia de conflicto de interés, el Responsable del SIDI deberá pronunciarse sobre su admisión o inadmisión. Para ello, comprobará si la información tiene por objeto hechos potencialmente constitutivos de un incumplimiento según se define en este procedimiento.

En caso de resultar necesario para decidir sobre la admisión o inadmisión a trámite, el Responsable del SIDI podrá solicitar al informante datos adicionales en relación con los hechos objeto de la comunicación recibida, siempre y cuando el informante no hubiera renunciado a recibir notificaciones o no se ponga en riesgo su anonimato (en su caso).

En todo caso, la inadmisión de una comunicación deberá fundamentarse en, al menos, alguna de las siguientes razones:

- Los hechos relatados carecen de toda verosimilitud.
- Los hechos relatados no constituyen un incumplimiento según se define en este procedimiento.
- La comunicación carece manifiestamente de fundamento o existen, a juicio del Responsable del SIDI, indicios racionales de que la información contenida en la comunicación se habría obtenido mediante la comisión de un delito.
- La comunicación no contiene información nueva y significativa sobre un incumplimiento 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 caso de admitir a trámite la información, el Responsable del SIDI verificará si existe un procedimiento o protocolo específico para instruir el Expediente de Investigación, por ejemplo para la prevención y el tratamiento de las denuncias de acoso moral, sexual y/o por razón de sexo, orientación sexual e identidad de género, en su caso acordado en el seno de la correspondiente Comisión de Igualdad (que permite a las personas trabajadoras y a personal externo denunciar cualquier comportamiento constitutivo de acoso de conformidad con las definiciones contenidas en dicho Protocolo), en cuyo caso se tramitará conforme al procedimiento de actuación contenido en dicho protocolo.

En cualquier caso, una vez finalice el procedimiento de conformidad con dicho protocolo, se remitirá al Responsable del SIDI el resultado de esa investigación para la adopción de cualesquiera otras medidas adicionales a las previstas en el protocolo, que sean necesarias de conformidad con el presente procedimiento.

En el caso de que los hechos objeto de la información recibida pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito, deberá ponerse en conocimiento del Ministerio Fiscal o la Fiscalía Europea, según proceda, aplicando en todo caso lo dispuesto en el *“Protocolo especial de investigaciones internas relativas a posibles delitos de la persona jurídica”* de la Organización.

La decisión sobre la admisión o inadmisión a trámite de la comunicación recibida deberá adoptarse en el plazo de **diez días hábiles** desde la fecha de su registro y se pondrá en conocimiento del informante dentro de los **cinco días hábiles siguientes** a la adopción de la decisión. En caso de inadmisión, se trasladarán los motivos al informante. Todo ello, siempre que el informante no hubiera renunciado a recibir notificaciones o no se ponga en riesgo su anonimato (en su caso).

5.3 Instrucción del expediente

Admitida a trámite la comunicación dará comienzo la instrucción del expediente que comprenderá todas aquellas actuaciones encaminadas a comprobar la verosimilitud de los hechos objeto de información.

El plazo máximo para llevar a cabo las actuaciones de investigación no podrá ser superior a **tres meses** desde la recepción de la comunicación o información² salvo supuestos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso podrá extenderse hasta un máximo de **tres meses adicionales**. En todo caso, las actuaciones de investigación que se desarrollen dentro del plazo citado interrumpirán el plazo de prescripción previsto legal y convencionalmente respecto a las posibles infracciones laborales cometidas por los trabajadores.

Todas las fases del Expediente de Investigación deberán documentarse, bajo la dirección y supervisión del Responsable del SIDI, de forma adecuada y suficiente a efectos de garantizar su trazabilidad y permitir su acreditación ante un eventual tercero.

² Si no se remitió acuse de recibo al informante, los tres meses se contarán a partir del vencimiento del plazo de siete días naturales desde la recepción de la información.

5.3.1 Nombramiento del Instructor

El Responsable del SIDI designará a la persona responsable de tramitar el Expediente de Investigación y coordinar las actuaciones de investigación que se lleven a cabo (el **"Instructor"**), que podrá ser él mismo, otro miembro de la Organización o un profesional externo a la Organización.

En todo caso, para la selección del Instructor habrán de seguirse las siguientes pautas:

- Si la comunicación o información afectase a algún miembro del Consejo de Administración, al Director General o al CCO, se deberá nombrar como Instructor a una persona externa a la Organización.
- En el caso de que la persona afectada por la comunicación o información fuera miembro del comité de empresa, delegado de personal o delegado de alguna sección sindical, deberán tenerse en cuenta las formalidades específicas que procedan en atención a dicha condición, para lo que deberá informarse al responsable de Recursos Humanos de la Organización.

En el caso de que se designe un Instructor interno, distinto del Responsable del SIDI, el Responsable del SIDI le notificará dicha designación.

Si se designase un Instructor externo, se formalizará el correspondiente contrato de prestación de servicios, incluyendo el acuerdo de encargado del tratamiento según exige la normativa de protección de datos personales.

El Instructor deberá garantizar la confidencialidad e imparcialidad en el desarrollo de sus funciones que, de manera enunciativa y no limitativa, son las siguientes:

- Recopilación de los antecedentes y relación con la Organización de las personas involucradas en la información recibida.
- Comunicación a las personas potencialmente responsables de los hechos objeto de la comunicación o información recibida (la **"persona afectada"**) de la existencia del Expediente de Investigación.
- Decisión sobre las actuaciones de investigación que se estiman necesarias para el esclarecimiento de los hechos, conforme a una planificación sujeta a plazos.
- Determinación, en su caso, de las áreas de actividad de la Organización que deberán estar involucradas en el Expediente de Investigación.
- Identificación de las personas que puedan dar razón de los hechos y aportar información adicional.
- Determinación de los requerimientos de documentación a remitir a cualquier tercero.
- Apertura, si procede, de nuevas líneas de investigación a la vista de las evidencias que se obtengan.

- Evaluación de las evidencias relevantes obtenidas en la investigación.

El Instructor, respetando la normativa de protección de datos personales, podrá requerir la colaboración de asesores externos o de personal perteneciente a órganos o departamentos internos de la Organización. En este último caso, deberá descartarse con carácter previo la existencia de conflictos de intereses.

5.3.2 Desarrollo de la instrucción

Durante la instrucción se llevarán a cabo las actuaciones necesarias para la investigación y el esclarecimiento de los hechos recogidos en la comunicación o información admitida a trámite.

Se garantizará en todo momento el respeto a la presunción de inocencia y al honor de la persona afectada, así como la protección de sus datos personales. Se le informará del inicio de la instrucción y, sucintamente, de los hechos que se le atribuyen, así como de su derecho a ser oída en cualquier momento en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

En caso de que dicha información pudiera favorecer la ocultación, destrucción o alteración de pruebas por parte de la persona afectada, podrá posponerse hasta el momento de celebrar su entrevista, dejando constancia de los motivos de tal decisión en el Expediente de Investigación. En ningún caso se informará a la persona afectada de la identidad del informante ni se le dará acceso a la comunicación.

Una vez informada la persona afectada sobre la existencia del Expediente de Investigación, podrá solicitar el examen de la información y documentación obrante en el mismo, si bien deberán adoptarse las medidas necesarias para asegurar que no se revela ningún tipo de información que permita conocer la identidad del informante.

En el caso de que la presencia en la Organización de la persona afectada durante el periodo de instrucción pudiera comprometer el buen fin del Expediente de Investigación, a propuesta del Instructor, y de conformidad siempre con la normativa laboral y de protección de datos, se le podrá limitar el acceso a las instalaciones, la documentación/información y los sistemas informáticos de la Organización, así como suspender de empleo que no de sueldo, a fin de garantizar la realización de las actividades de investigación necesarias sin injerencias. La suspensión de empleo que no de sueldo se concederá por el tiempo imprescindible para la realización de las labores de investigación oportunas sin que en ningún caso pueda prolongarse más allá de la duración del proceso de investigación.

En el caso de resultar necesario para el buen fin del Expediente de Investigación, el Instructor podrá solicitar al informante datos adicionales en relación con los hechos objeto de la comunicación remitida, siempre y cuando el informante no hubiera renunciado a recibir notificaciones o no se ponga en riesgo su anonimato (en su caso).

Asimismo, si como consecuencia de las actuaciones de investigación practicadas fueren advertidos otros hechos que pudieran ser constitutivos de nuevos incumplimientos, el Responsable del SIDI –previamente informado por el Instructor en su caso– acordará la

apertura de un nuevo Expediente de Investigación, o en caso de guardar relación con lo instruido en el Expediente de Investigación en curso, la ampliación del mismo.

Si como consecuencia de las actuaciones de investigación desarrolladas durante la instrucción del Expediente de Investigación, se identificaran indicios de la posible comisión de un delito, deberá ponerse en conocimiento del Ministerio Fiscal o la Fiscalía Europea, según proceda, aplicando en todo caso lo dispuesto en el “*Protocolo especial de investigaciones internas relativas a posibles delitos de la persona jurídica*” de la Organización.

5.3.2.1 Recopilación y/o extracción de información y documentación en cualquier soporte

Durante el desarrollo de la instrucción del Expediente de Investigación se recopilará toda la información y documentación que pudiera contribuir al esclarecimiento de los hechos investigados.

En caso de resultar necesario, el Instructor coordinará la labor de acceso y obtención de información (*e-discovery*) a realizar sobre los equipos y dispositivos informáticos que pudieran contener información relevante para la investigación, aplicando medidas de proporcionalidad y seguridad adecuadas como, por ejemplo, seleccionando las palabras clave que permitan extraer dicha información. El acceso a los dispositivos informáticos se realizará en los términos legalmente establecidos y, en su caso, conforme a la normativa de uso de medios informáticos que pueda establecer la Organización. En cualquier caso, el acceso a los dispositivos informáticos se realizará con pleno respeto a la normativa de protección de datos.

La documentación e información que se recabe pasará a formar parte del Expediente de Investigación y podrá ser utilizada para la defensa de los intereses y derechos de la Organización.

El Instructor podrá apoyarse, respetando la normativa de protección de datos personales, en un equipo de investigación forense para la realización de las labores técnicas que se precisen, pudiendo optarse por un equipo interno o externo:

- Equipo forense interno: se solicitará la colaboración de los profesionales o departamentos internos con la capacidad técnica para la recopilación y procesamiento de información y documentación que resulte necesaria para el desarrollo del Expediente de Investigación. Deberá descartarse, con carácter previo, la existencia de un conflicto de intereses.
- Equipo forense externo: se procederá a la contratación de una firma externa especializada en trabajos forenses para la recopilación y procesamiento de información y documentación que resulte necesaria para el desarrollo del Expediente de Investigación.

En el caso de ser necesaria la intervención de estos equipos forenses, llevarán a cabo, fundamentalmente, las siguientes tareas:

- *E-discovery*: consistente en la adquisición, procesamiento e indexación de la información almacenada en los dispositivos informáticos que se incluyan en el perímetro de investigación.
- *Forensic accounting*: destinado a analizar documentación económico-financiera societaria.
- *Corporate intelligence*: análisis de la estructura societaria y patrimonial y las vinculaciones personales, financieras y patrimoniales que puedan tener las personas afectadas.
- *Data tracking*: análisis de flujos de información para identificar posibles obtenciones o usos ilícitos de información.

Igualmente, en la ejecución de estas tareas, el equipo forense se ocupará de custodiar toda la documentación e información, en cualquier formato, que se adquiera y genere durante el desarrollo del Expediente de Investigación. Para ello, establecerán las garantías técnicas necesarias que aseguren la confidencialidad, la protección de datos, y la cadena de custodia.

5.3.2.2 Entrevistas

En el desarrollo del Expediente de Investigación, el Instructor podrá realizar cuantas entrevistas considere necesarias para la comprobación y el esclarecimiento de los hechos.

Las entrevistas serán anunciadas con la suficiente antelación y se desarrollarán por el Instructor con la presencia de, al menos, otra persona, respetando siempre los derechos a la intimidad, el honor, a la defensa y a la presunción de inocencia del entrevistado. Adicionalmente, se tendrán en cuenta las siguientes cuestiones según cuál sea la persona entrevistada:

- Persona afectada: la entrevista empezará informando a la persona afectada de los derechos que le asisten, concretamente: a ser informado de los hechos denunciados y a aportar los documentos o medios de prueba que estime pertinentes para su defensa, que serán incorporados al Expediente de Investigación. Se informará a la persona afectada de todo lo relacionado con el tratamiento de datos personales en cumplimiento de la normativa aplicable a estos efectos, salvo que la persona afectada ya contase con dicha información. Se le invitará a exponer su versión de los hechos y podrá negarse a contestar a todas o alguna de las preguntas que se le formulen o a contestar únicamente a las preguntas que estime conveniente.
- Persona distinta de la afectada: la entrevista comenzará informando al entrevistado del deber de mantener la más absoluta confidencialidad en relación con el Expediente de Investigación en curso y su participación en el mismo. Se le informará de todo lo relacionado con el tratamiento de datos personales en cumplimiento de la normativa aplicable a estos efectos, salvo que ya contase con esta información. Asimismo, se le informará de su deber de colaboración en el desarrollo de la investigación, contestando lealmente y con veracidad a las

preguntas que se le formulen y aportando cuantos datos estén a su disposición y le sean requeridos en el seno de la misma.

En todo caso, el desarrollo de las entrevistas se llevará a cabo en un contexto plenamente respetuoso con los derechos de los entrevistados.

De la entrevista se levantará un acta escrita que recogerá el contenido de la misma. El acta será leída al entrevistado para que dé su conformidad al contenido. En el caso de discrepancias se analizarán estas y si procede se realizarán las modificaciones necesarias en el acta o se dejará constancia de dichas discrepancias. El acta será firmada en todo caso al finalizar la entrevista, tanto por el Instructor, como por el entrevistado. Si el entrevistado no quisiera firmar el acta se dejará constancia de tal circunstancia.

Asimismo, para el caso de que el entrevistado lo autorizase, en lugar del acta escrita, la entrevista podrá ser grabada e incorporada al expediente. En este caso, se ofrecerá un procedimiento alternativo igualmente eficaz y en la información sobre protección de datos, en caso de no haberse facilitado con anterioridad, se incluirá el tratamiento de los datos de imagen y/o voz.

En el supuesto de que la persona afectada o alguno de los miembros de la Organización, debidamente convocados para comparecer en el marco del Expediente de Investigación, no acusara recibo de las comunicaciones remitidas o no confirmara su participación en la investigación en la forma solicitada, el Instructor recabará esa confirmación de manera telefónica o incluso a través de un contacto personal –siempre garantizando el carácter reservado de la comunicación– y documentará el resultado de la gestión realizada.

Si después de esa comunicación la persona convocada tampoco compareciera en el trámite para el que se la cita, el Expediente de Investigación continuará su curso.

En caso de que terceros que no tuvieran una relación contractual con la Organización, no se presentaran tras la primera comunicación escrita (en la que, si procede, se incorporará la información exigida por la normativa de protección de datos), se entenderá que declinan participar en la investigación abierta. En consecuencia, no procederá el envío de ninguna comunicación adicional.

5.3.3 Resolución del Expediente de Investigación

Concluidas todas las actuaciones de investigación, el Instructor emitirá un informe que contendrá, al menos, la siguiente información:

- Código de identificación asignado a la comunicación o información que dio origen al Expediente de Investigación.
- Descripción cronológica de los principales hitos de la tramitación del Expediente de Investigación.

- Relación de las actuaciones de investigación realizadas para la comprobación de la verosimilitud de los hechos objeto de información, así como de la documentación aportada.
- Valoración del resultado de las actuaciones de investigación practicadas y las conclusiones alcanzadas.
- Propuesta de resolución.
- Recomendaciones o propuestas de mejora a tener en cuenta en el SCCPD de la Organización.

Cuando el Instructor sea una persona distinta del Responsable del SIDI, elevará el informe junto con el Expediente de Investigación, al Responsable del SIDI que, en atención a las conclusiones alcanzadas en dicho informe, adoptará alguna de las siguientes resoluciones:

- **Resolución favorable:** se adoptará en los casos en los que se entienda que no ha quedado acreditada la comisión de ningún incumplimiento, lo que determinará la conclusión del Expediente de Investigación sin necesidad de adoptar medida alguna. La resolución deberá ser notificada a la persona afectada.
- **Resolución no favorable:** se adoptará cuando se determine que ha quedado acreditada la comisión de algún incumplimiento atribuible a la persona afectada.
- En este supuesto, y cuando sea de aplicación la normativa laboral, se adoptarán las medidas que proceda de conformidad con el régimen disciplinario aplicable, y de forma específica, con lo estipulado en el Convenio Colectivo de aplicación a la relación correspondiente y en el Estatuto de los Trabajadores.

Si la relación de la persona afectada con la Organización no permitiera la aplicación de la normativa laboral en materia disciplinaria, se atenderá al régimen legal o estatutario correspondiente.

En caso de que el incumplimiento consista en una conducta contraria al SCCPD y a las medidas que forman parte del mismo, se aplicará el régimen sancionador específico previsto, en su caso, en el SCCPD.

El resultado del Expediente de Investigación se comunicará al informante, siempre que no hubiera renunciado a recibir notificaciones o no se ponga en riesgo su anonimato (en su caso), así como la confidencialidad de la información recibida.

Se reitera la expresa prohibición de adoptar cualquier tipo de represalias, incluidas las amenazas y tentativas de represalia, contra los informantes y las personas de su entorno.

6. Registro

El Responsable del SIDI mantendrá, asimismo, un libro-registro de las informaciones y comunicaciones recibidas y de los Expedientes de Investigación a que hayan dado lugar, garantizando la confidencialidad de dicha información.

El registro contendrá la siguiente información para cada comunicación o información recibida:

- Fecha de recepción
- Número de registro
- Tramitación de investigación interna: sí / no
- Fecha de cierre

Para la conservación de la información recogida en el libro-registro, se estará a lo dispuesto en la normativa de protección de datos personales y en Ley 2/2023.

7. Publicidad

El Responsable del SIDI se asegurará de proporcionar de manera clara y fácilmente accesible la información necesaria y adecuada para que los informantes puedan hacer uso de los canales de comunicación recogidos en este procedimiento.

Toda la información sobre el uso del canal interno establecido por la Organización, así como sobre los principios esenciales del SIDI puede ser consultada en la página web corporativa de la Organización a través de la siguiente dirección www.dhl.com.

8. Protección de datos personales

Conforme a lo interpretado por la Agencia Española de Protección de Datos en su Informe Jurídico del 13 de junio de 2023 (ref. 0054/2023) respecto del artículo 5.1 de la Ley de Protección del Informante, el responsable del tratamiento de los datos personales recabados a través del SIDI es la Organización.

Los tratamientos de datos personales que se realicen en el marco del SIDI se realizarán en pleno cumplimiento de los principios generales y obligaciones establecidas en la normativa de protección de datos personales y en la Ley de Protección del Informante.

8.1 Obligaciones del Responsable del SIDI en materia de protección de datos

Entre otras obligaciones, en el marco de la gestión del SIDI, se asegurará el cumplimiento de las siguientes obligaciones en materia de protección de datos:

- El principio de transparencia, debiendo facilitarse tanto al informante, como a la persona afectada o a cualquier tercero que forme parte de la investigación la información exigida en materia de protección de datos personales. A estos efectos, el responsable del tratamiento elaborará la correspondiente cláusula informativa que se deberá facilitar a los interesados.

En particular, se informará al informante de que su identidad será en todo caso reservada y que no será comunicada a la persona afectada ni a terceros salvo, cuando ello resulte procedente en los términos establecidos en la Ley 2/2023, a la Autoridad Judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora.

- El principio de minimización, no debiendo recabarse más datos que los que resulten estrictamente necesarios e imprescindibles para el correcto funcionamiento del SIDI. Si se recopilan por accidente más datos de los estrictamente necesarios, se eliminarán a la mayor brevedad posible.
- El principio de limitación de la finalidad, no debiendo tratarse los datos personales que se recaben a través del SIDI para ninguna finalidad diferente de la propia gestión de la comunicación y tramitación del Expediente.
- El principio de limitación del plazo de conservación, debiendo tratarse los datos personales únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos comunicados por el informante.

En todo caso, una vez transcurran tres meses desde la recepción de la comunicación sin haber iniciado las actuaciones de investigación, deberán suprimirse los datos personales, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema.

Las comunicaciones a las que no se haya dado curso sólo se pueden conservar de forma anonimizada, sin que aplique la obligación de bloqueo prevista en la normativa de protección de datos personales.

- El principio de exactitud, debiendo eliminarse todos aquellos datos personales incluidos en la información comunicada que no sean veraces. Todo ello, salvo que la ausencia de veracidad pueda constituir un ilícito penal, en cuyo caso se almacenará la información el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial.
- El principio de integridad y confidencialidad, garantizándose la confidencialidad del informante y de terceros tal y como se ha indicado en el procedimiento.

Asimismo, se establecerán cuantas medidas de seguridad técnicas y organizativas resulten necesarias para proteger la información frente a cualquier tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental.

No se podrán recabar más datos personales que los que resulten necesarios e imprescindibles para la correcta gestión del SIDI.

8.2 Limitación de acceso a los datos personales del SIDI

Sólo podrán acceder a los datos personales que figuren en el SIDI el Responsable del SIDI y quien lo gestione directamente, los terceros prestadores de servicios que eventualmente se contraten y que tengan la consideración de encargados del tratamiento y el Delegado de Protección de Datos.

Asimismo, podrá acceder a los datos personales que figuren en el SIDI:

- La persona responsable de recursos humanos, quién podrá acceder a los datos personales única y exclusivamente, cuando pueda proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador.
- La persona responsable de los servicios jurídicos, quién podrá acceder única y exclusivamente a los datos personales si procediera la adopción de medidas legales en relación con los hechos relatados en la comunicación.
- Otras personas, exclusivamente cuando resulte necesario para la adopción de medidas correctoras o la tramitación de los procedimientos sancionadores o penales que, en su caso procedan.

9. Elaboración de informes periódicos para el SCCPD de la Organización

El Responsable del SIDI realizará un informe anual específico que formará parte del plan de acción del SCCPD de la Organización en el que se incluirá la información correspondiente a las comunicaciones recibidas en el SIDI de la Organización relacionadas con cualquier conducta contraria al SCCPD y a las medidas que forman parte del mismo, con indicación de la fase de tramitación en la que se encuentran.

En caso de que el Expediente de Investigación concluya con una resolución no favorable, el informe recogerá: i) los concretos incumplimientos que se han verificado, ii) el/las área/s de actividad afectada/s por los incumplimientos; y iii) se propondrán las acciones de mejora que, de acuerdo con el criterio del Responsable del SIDI, se podrían llevar a cabo como medidas de reacción en el proceso de actualización y mejora continua del SCCPD.