



## Procedimiento de gestión de denuncias e investigaciones

|                                           |                                                     |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>Código</b>                             | PRO.13.40                                           |
| <b>Responsable</b>                        | Comité de Prevención de Delitos                     |
| <b>Aprobado por</b>                       | Consejo de Administración de Criteria Caixa, S.A.U. |
| <b>Fecha de aprobación última versión</b> | 28 de marzo de 2025                                 |

## Índice

---

|       |                                                                   |    |
|-------|-------------------------------------------------------------------|----|
| 1.    | Objetivo del Procedimiento y alcance .....                        | 3  |
| 2.    | Ámbito de aplicación .....                                        | 3  |
| 3.    | Definiciones.....                                                 | 3  |
| 4.    | Canales de Denuncia .....                                         | 4  |
| 5.    | Garantías del Sistema de Información .....                        | 4  |
| 6.    | Gestión de Denuncias .....                                        | 6  |
| 6.1   | Formulación de Denuncias.....                                     | 6  |
| 6.2   | Contenido de las Denuncias .....                                  | 6  |
| 6.3   | Recepción y registro de las Denuncias .....                       | 7  |
| 6.4   | Análisis preliminar y admisión a trámite de las Denuncias.....    | 7  |
| 6.4.1 | <i>Análisis preliminar de las Denuncias.....</i>                  | 7  |
| 6.4.2 | <i>Admisión a trámite de las Denuncias.....</i>                   | 8  |
| 6.5   | Investigación de las Denuncias.....                               | 8  |
| 6.6   | Conclusión de la investigación .....                              | 10 |
| 6.7   | Resolución de las Denuncias .....                                 | 11 |
| 7.    | Salvaguarda de la confidencialidad y de los datos personales..... | 11 |
| 8.    | Control de versiones .....                                        | 11 |

## 1. Objetivo del Procedimiento y alcance

Este procedimiento de gestión de denuncias e investigaciones internas (el “**Procedimiento**”) tiene como objetivo describir el funcionamiento y las garantías del Sistema Interno de Información (el “**Sistema de Información**”) de Criteria Caixa, S.A.U. (“**CriteriaCaixa**”) y de las sociedades de su grupo empresarial que, voluntariamente, estén adheridas a la Política del Sistema interno de información (conjuntamente, “**Grupo Criteria**” o “**Grupo**”).

En línea con lo establecido en la Política del sistema interno de información, el Sistema de Información se ha implementado para recibir, gestionar y dar respuesta a Denuncias (tal y como dicho término se define más adelante) sobre: (i) incumplimientos o potenciales vulneraciones del Código Ético o de cualquier norma interna de las sociedades del Grupo Criteria (la “**Normativa Interna**”); y (ii) cualquier conducta que pudiera vulnerar la legislación vigente (conjuntamente, las “**Irregularidades**”).

## 2. Ámbito de aplicación

El presente Procedimiento es de aplicación a los Informantes (tal y como dicho término se define más adelante) que formulen una Denuncia a través de los canales de denuncia descritos en la Política del sistema interno de información.

## 3. Definiciones

A efectos aclaratorios, se definen los siguientes términos que permitirán conocer el alcance del Procedimiento:

- **Denuncia(s)**: toda aquella comunicación sobre una posible Irregularidad informada a través de los canales habilitados para ello, presentada por una Persona Sujeta o una Persona Asociada al Grupo Criteria, con independencia de la forma en la que se haya tenido conocimiento de ella.
- **Grupo Criteria o Grupo**: CriteriaCaixa y las sociedades de su grupo empresarial que, voluntariamente, se adhieran a la Política del sistema interno de información.
- **Informante**: Persona Sujeta o Persona Asociada, que comunique una Irregularidad de la que haya resultado afectada o de la que haya tenido conocimiento en el marco de su relación laboral, contractual o estatutaria con Grupo Criteria, o durante el proceso de selección o de negociación precontractual, según corresponda, a través de alguno de los canales de denuncia descritos en la Política del sistema interno de información.
- **Irregularidad(es)**: se incluyen (i) los incumplimientos o potenciales vulneraciones que puedan producirse de la Normativa Interna; y (ii) cualquier conducta que pudiera ser constitutiva de una vulneración de la legislación vigente.
- **Normativa Interna**: el Código Ético y cualquier otra norma interna de las sociedades del Grupo Criteria.
- **Persona(s) Asociada(s)**: son aquellas personas físicas o jurídicas que se relacionan habitualmente con sociedades pertenecientes al Grupo Criteria. A modo enunciativo, pero no limitativo, se consideran Personas Asociadas las personas trabajadoras de dichas entidades terceras y los empresarios (individuales o sociales) con los que sociedades del Grupo Criteria mantienen habitualmente relaciones de negocio de cualquier índole, incluyéndose, entre otros, sus intermediarios, asesores externos o personas físicas o jurídicas contratadas por el Grupo Criteria para la entrega de bienes o la prestación de servicios.

- **Persona(s) Sujeta(s):** las personas trabajadoras, incluidos los equipos directivos, y los miembros de los órganos de administración del Grupo Criteria, así como personas trabajadoras en periodos de formación con independencia de que perciban o no una remuneración. Se consideran también Personas Sujetas las personas con relación laboral o estatutaria ya finalizada; las personas cuya relación laboral no haya comenzado (proceso de selección o negociación precontractual); y aquellas que presten sus servicios por medio de empresas de trabajo temporal o convenios académicos.
- **Responsable del Sistema de Información:** el Comité de Prevención de Delitos del Grupo Criteria, que, a su vez, ha delegado en su presidente las facultades de gestión de las Denuncias y tramitación de expedientes.
- **Sistema de Información:** el Sistema Interno de Información del Grupo Criteria.
- **Presidente del Comité de Prevención de Delitos:** persona física con facultades de gestión del Sistema de Información y tramitación de expedientes de investigación.

## 4. Canales de Denuncia

Para la denuncia de Irregularidades, el Grupo Criteria pone a disposición de las Personas Sujetas y de las Personas Asociadas los canales de denuncia descritos en la Política del sistema interno de información, siendo el canal de denuncias habilitado en la web y en la intranet corporativa de las sociedades del Grupo Criteria el canal preferente para la comunicación de Irregularidades.

Se deja expresa constancia de que los canales de denuncia no son adecuados para realizar las siguientes comunicaciones:

- Comunicaciones no relacionadas con una Irregularidad, tal y como dicho término se define en el apartado 3 anterior.
- Dudas o consultas, en cuyo caso, debe dirigirse a los apartados de contacto habilitados al efecto en las webs corporativas de las sociedades del Grupo Criteria y/o a los responsables de las áreas o departamentos correspondientes.

## 5. Garantías del Sistema de Información

El Sistema de Información garantiza que la gestión de las comunicaciones se rija por los siguientes principios:

- **Confidencialidad:** La actuación del Comité de Prevención de Delitos y de todas aquellas personas encargadas, en su caso, de la gestión de las Denuncias, se regirá por los principios de integridad e imparcialidad y deberá respetar escrupulosamente la confidencialidad y privacidad de cualquier otro profesional que le asista en el proceso (por ejemplo, como testigo). Esta información solo será conocida por las personas que participen en la gestión de las Denuncias.
- **Anonimato:** Se garantiza el anonimato del Informante que haya optado por formular una Denuncia con carácter anónimo en los términos recogidos en este Procedimiento.
- **Reserva de identidad del Informante:** En los casos en que la Denuncia no se haya formulado de forma anónima, se garantiza la reserva de identidad del Informante, no siendo ésta en ningún caso revelada a la persona denunciada. El gestor de la Denuncia únicamente facilitará el nombre del Informante a aquellas personas para las que este dato resulte imprescindible para llevar a cabo la investigación de la Denuncia y, para ello, será siempre necesario el consentimiento previo del Informante.

- Prohibición de represalias: el Grupo Criteria prohíbe tajantemente a las Personas Sujetas que intimiden a los Informantes o les impidan informar de una Irregularidad.

Para ello, los miembros del Comité de Prevención de Delitos o cualquier otra persona a la que se le asigne la instrucción de una investigación deberá hacer un seguimiento de la situación del Informante tras su Denuncia, asegurándose de que no se están tomando represalias contra el Informante.

Por ello, el Grupo Criteria se compromete a impedir, investigar y actuar ante cualquier represalia o amenaza, directa o indirecta, aun en grado de tentativa, contra:

- el Informante, por el mero hecho de haber comunicado una Irregularidad; o
- cualquier otra Persona Sujeta que asista al Informante en este proceso, o participe en el mismo (por ejemplo, como testigo o aportando información).

Los actos de represalia incluyen, entre otros, el trato discriminatorio o desfavorable, el descenso de categoría o la denegación injusta de un ascenso, la modificación de las condiciones laborales o la rescisión del contrato.

El Grupo Criteria tomará todas las medidas que considere necesarias para proteger a los Informantes de las represalias y preservar la integridad e imparcialidad de una investigación. Cualquier Persona Sujeta que tome represalias o perjudique personalmente a un Informante podrá ser objeto de medidas disciplinarias, que pueden incluir el despido.

Sin perjuicio de lo anterior, la mera Denuncia de una Irregularidad no exime de responsabilidad al Informante que hubiera participado en la Irregularidad reportada, si bien el Grupo Criteria podrá tener en cuenta la puesta en conocimiento de la Irregularidad al determinar las medidas a tomar.

Cualquier persona que crea que es víctima de represalias debe comunicarlo inmediatamente a través de los canales de denuncia descritos en la Política del sistema interno de información.

- Presunción de inocencia, derecho de audiencia y procedimiento justo: Tanto los miembros del Comité de Prevención de Delitos como cualquier otra persona asignada a una instrucción o investigación interna, respetarán en todo momento los derechos de las personas implicadas en una Irregularidad. En particular, se respetarán los derechos a la presunción de inocencia, el derecho a ser oído y el derecho de defensa de la persona denunciada, que podrá ejercer su defensa y presentar los argumentos, alegaciones y pruebas que considere oportunos. La persona denunciada no será sancionada disciplinariamente, en su caso, hasta que finalice la investigación, sin perjuicio de las medidas cautelares (incluida, entre otras, la suspensión temporal de la relación laboral) que puedan adoptarse para el correcto desarrollo de la investigación. Dichas medidas cautelares serán proporcionales a la naturaleza y gravedad de la Irregularidad comunicada.

Los miembros del Comité de Prevención de Delitos realizarán siempre un análisis exhaustivo de las Irregularidades para comprobar su veracidad, ofreciendo una rápida atención y respuesta y evaluando las Denuncias recibidas con independencia y objetividad. Todas las decisiones que se adopten en este contexto deberán estar debidamente motivadas y justificadas.

La persona denunciada tiene derecho a conocer los resultados de la investigación en términos generales, por lo que, siempre que lo solicite, se le podrán facilitar en la forma que se considere más adecuada, salvaguardando el honor y la confidencialidad de las demás personas afectadas y del Grupo Criteria.

- Incompatibilidades: En el caso de que alguna persona implicada en los hechos objeto de Denuncia tuviese relación de parentesco o un vínculo personal con alguno de los intervinientes en su gestión, investigación o resolución, o cualquier otro conflicto de intereses, este quedará invalidado para intervenir en la gestión de la Denuncia.

## 6. Gestión de Denuncias

Las Denuncias serán personales y podrán ser anónimas, a elección del Informante. Dichas Denuncias deberán atender fundamentalmente a los criterios de buena fe, veracidad, concreción y claridad expositiva, no pudiendo utilizarse los canales de denuncia descritos en la Política del sistema interno de información con fines distintos de aquellos establecidos en la referida Política.

### 6.1 Formulación de Denuncias

Las Denuncias de Irregularidades deben realizarse preferentemente a través del canal de denuncias habilitado en la web y en la intranet corporativa de las sociedades del Grupo Criteria.

Igualmente, el Grupo Criteria permite la formulación de Denuncias, de manera verbal, al superior jerárquico o a cualquier miembro del Comité de Prevención de Delitos. En el caso de que la Denuncia se lleve a cabo de este modo, el receptor de las mismas deberá asegurarse de que las documenta de la siguiente manera, previo consentimiento del Informante:

- Mediante la grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible;
- A través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el receptor de la misma. En este caso, se deberá ofrecer al Informante la posibilidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante firma la transcripción de la conversación.

En el supuesto de que el Informante solicite una reunión presencial al superior jerárquico o a cualquier miembro del Comité de Prevención de Delitos, estos deberán agendar dicha reunión en el plazo máximo de siete (7) días naturales desde que reciba la solicitud.

### 6.2 Contenido de las Denuncias

Las Denuncias contendrán la siguiente información:

- Identificación del Informante (nombre y apellidos y datos de contacto), en el caso de que no se haya formulado de forma anónima.
- Si la Denuncia versara sobre un posible caso de acoso, la identificación de la presunta persona acosada y de la presunta persona acosadora.
- Fecha y hora de la Denuncia.
- En su caso, identificación del empleado/s o directivo/s y/o sociedad/es involucrada/s.
- Descripción detallada de los hechos que motiven la Denuncia.
- Otros datos de interés.

Además, con carácter opcional y en la medida de lo posible, se podrá facilitar la siguiente información:

- Identificación del apartado/s y artículo/s de la norma a la que afecta el posible incumplimiento.
- Documentación relacionada con la posible Irregularidad.

### 6.3 Recepción y registro de las Denuncias

El Presidente del Comité de Prevención de Delitos, o los otros miembros del Comité, en caso de afectar la Irregularidad al Presidente del Comité de Prevención de Delitos, recibirán las Denuncias que se planteen a través del Canal de Denuncias.

En el caso de que las Denuncias se planteen de manera verbal a alguno de los miembros del Comité de Prevención de Delitos, este deberá documentar el contenido de la Denuncia en los términos descritos en la sección 6.1. del presente Procedimiento. En caso de que el receptor de la Denuncia sea el superior jerárquico u otra Persona Sujeta, el mismo deberá trasladarlo al Presidente del Comité de Prevención de Delitos o, en caso de estar conflictuado, a los demás miembros del Comité de Prevención de Delitos, siendo estos los encargados de registrar la Denuncia en el anal.

Independientemente del canal que escoja, el Informante deberá recibir acuse de recibo de su Denuncia en un plazo máximo de siete (7) días naturales siguientes a la recepción, salvo que esto pueda poner en peligro la confidencialidad de la Denuncia.

Los Informantes que hayan formulado una Denuncia a través del canal de denuncias habilitado en la web y en la intranet corporativa de las sociedades del Grupo Criteria, tanto de forma anónima como de forma identificada, podrán acceder en todo momento al referido canal para consultar el estado de su Denuncia y comunicarse con los responsables de la gestión de la misma.

Las Denuncias, una vez formuladas, no podrán ser modificadas ni eliminadas, aunque sí podrán ser ampliadas y/o rectificadas.

### 6.4 Análisis preliminar y admisión a trámite de las Denuncias

#### 6.4.1 Análisis preliminar de las Denuncias

Una vez registrada correctamente la Denuncia, como regla general y salvo indisponibilidad o conflicto de interés, el Presidente del Comité de Prevención de Delitos analizará y evaluará los hechos e indicios contenidos en la misma de forma preliminar, independientemente del canal a través del cual se hubiera recibido.

En caso de indisponibilidad o conflicto de interés del Presidente del Comité de Prevención de Delitos, otro miembro del Comité de Prevención de Delitos o, en su caso, un asesor externo, asumirá dicha responsabilidad.

En caso de considerarlo necesario, se requerirá al Informante que complemente o aclare la información facilitada.

A continuación, la persona a cargo de este análisis elaborará un breve **informe preliminar** que remitirá a los miembros no conflictuados del Comité de Prevención de Delitos.

El informe preliminar deberá contener los siguientes extremos:

- Información descriptiva de la Denuncia, con expresión de su Número de Identificación Único de Denuncia y su fecha de recepción.
- Datos aportados en la Denuncia.
- Medidas propuestas o realizadas, en su caso por haberse considerado necesarias o convenientes por motivos de urgencia.
- Propuesta de actuación.

#### 6.4.2 Admisión a trámite de las Denuncias

El Comité de Prevención de Delitos procederá a realizar un análisis de los hechos para verificar la relevancia y verosimilitud de la información, teniendo en cuenta en todo caso las observaciones realizadas en el informe preliminar, y adoptará, levantando acta motivada, alguna de las siguientes decisiones:

- a) admitir a trámite la Denuncia; o
- b) archivar la Denuncia por darse alguna de las siguientes causas de inadmisión:
  - i. que la conducta objeto de la Denuncia no presente indicios razonables de ser contraria a la normativa interna y/o la legislación vigente.
  - ii. que la Denuncia no contenga el contenido mínimo establecido y el Informante, tras haberle solicitado al efecto, no subsane los defectos observados.
  - iii. que el contenido de la Denuncia no entre bajo la definición de “Irregularidad” establecida en el presente Procedimiento, o que dicha Denuncia verse sobre cuestiones vinculadas a reclamaciones sobre conflictos interpersonales y que afecten únicamente al Informante y a las personas a las que se refiera la Denuncia (exceptuando los casos de acoso sexual y/o moral, u otras conductas que pudieran ser potencialmente delictivas), en cuyo caso el Presidente del Comité de Prevención de Delitos, en su caso, indicará al Informante a qué área o departamento debe dirigirse y podrá, si lo considera conveniente, remitir la Denuncia recibida al área o departamento competente.
  - iv. que los hechos alegados hayan sido objeto de una investigación ya concluida con anterioridad, a menos que se den nuevas circunstancias de hecho o de Derecho que justifiquen un seguimiento distinto.
  - v. que los hechos comunicados sean de conocimiento público.
  - vi. que los hechos alegados hayan sido denunciados ante cualquier órgano judicial o ante cualquier autoridad administrativa, que esté investigando o juzgando los hechos, o bien ya lo haya hecho en el pasado.

El plazo para comunicar al Informante de la admisión o inadmisión de la Denuncia será de veinte (20) días hábiles desde la fecha de recepción de la Denuncia o, si se le hubiera requerido que aportase información adicional, desde la fecha en que la hubiera facilitado.

#### 6.5 Investigación de las Denuncias

El Comité de Prevención de Delitos será el órgano responsable de la investigación de las Denuncias, si bien podrá nombrar, para ello, a un instructor de entre sus propios miembros, o bien designar a otra Persona Sujeta o a un asesor externo.

De este modo, la investigación podrá ser interna, externa o mixta, velando en todos los casos por la independencia y confidencialidad de la investigación, tanto en fondo como en forma. Adicionalmente, el Comité de Prevención de Delitos se podrá apoyar en los departamentos o áreas funcionales que considere necesarios u oportunos, que deberán prestar el apoyo solicitado sin dilaciones indebidas.

Paralelamente a la apertura del expediente y la incoación de la investigación por el instructor correspondiente, el Presidente del Comité, o el resto de sus miembros en caso de conflicto de intereses del Presidente, podrá adoptar las medidas adicionales de carácter urgente que sean necesarias para evitar posibles represalias al Informante, la pérdida o manipulación de la información, así como para asegurar la obtención de pruebas, incluyendo todas las que se estimen necesarias para reforzar los

sistemas de prevención y control del Grupo.

En orden a la mayor eficacia de la investigación, el instructor recabará toda la información que pueda ser relevante para determinar, en la medida de lo posible, si los hechos comunicados son verdaderos; si los hechos comunicados constituyen una violación de la normativa interna y/o de la legislación vigente; y la identidad de la persona o personas responsables de los hechos investigados y su grado de participación o responsabilidad.

La investigación incluirá la práctica de todas aquellas acciones que se consideren adecuadas para la resolución de la investigación, así como para la obtención de los documentos necesarios en orden a disponer de evidencia suficiente, con respeto al principio de proporcionalidad. Algunas de las acciones que pueden llevarse a cabo son las siguientes:

- Entrevista al Informante para la ampliación de la información contenida en la Denuncia.
- Declaración de la persona denunciada.
- Declaración de testigos.
- Recopilación de toda la documentación que resulte pertinente para el esclarecimiento de los hechos.
- Análisis de procesos y procedimientos relevantes para la investigación.
- Solicitud, en su caso, de asesoramiento externo de profesionales con la adecuada cualificación y experiencia en la materia.
- Práctica de pruebas periciales sobre el objeto debatido en la investigación.
- Cualesquiera otras acciones que el instructor considere necesarias para la adecuada comprobación de los hechos e identificación de los responsables.

Durante la investigación, el instructor del procedimiento se pondrá en contacto con la persona denunciada, identificándose como el encargado de la investigación e informándole brevemente de los hechos que se les atribuyen y de los principales hitos que puedan producirse durante la investigación. Dicha comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

La intervención de los testigos y afectados tendrá carácter estrictamente confidencial y, en la medida de lo posible, en el acta que se extienda tras sus declaraciones se hará constar su compromiso de confidencialidad mediante firma. Las personas entrevistadas serán citadas por el instructor preferiblemente por escrito, recalcando la importancia de la confidencialidad. En todo caso, deberá limitarse el número de entrevistas a aquellas razonablemente aptas para obtener información relevante.

La investigación deberá realizarse de tal manera que se asegure la legalidad, validez y admisibilidad de las pruebas obtenidas para que, en su caso, puedan ser utilizadas en un futuro procedimiento judicial contra la persona denunciada.

A efectos de la salvaguarda de las obligaciones de seguridad antes mencionadas, el instructor de la investigación, los miembros del Comité de Prevención de Delitos, como cualesquiera terceros, externos designados o contratados por estos deberán suscribir por escrito el compromiso de confidencialidad de todas las actuaciones llevadas a cabo en el seno de la investigación.

El Comité de Prevención de Delitos se reserva expresamente el derecho de adoptar las medidas de vigilancia y control necesarias sobre las herramientas y medios informáticos que el Grupo pone a disposición de sus Personas Sujetas, incluyendo el contenido de las comunicaciones y dispositivos,

respetando en todo caso, la legislación vigente sobre la materia, así como la normativa interna al respecto y garantizando el principio de proporcionalidad y la dignidad del empleado.

## **6.6 Conclusión de la investigación**

En cada investigación el instructor de la denuncia deberá elaborar un **informe de investigación**, que contendrá la documentación de todas las acciones que se lleven a cabo en el curso de ésta, los documentos incorporados al procedimiento, las actas de las entrevistas y demás diligencias practicadas.

Una vez practicadas todas las actuaciones necesarias, el instructor completará el informe de investigación, que deberá ser remitido a todos los miembros del Comité de Prevención de Delitos (excluyendo a cualquier miembro conflictuado), y que contendrá, al menos, los siguientes extremos:

1. Naturaleza de la Irregularidad: deberán identificarse, en la medida de lo posible, los sujetos afectados por la Denuncia, la naturaleza de los hechos alegados, la fecha, el lugar y las circunstancias en que supuestamente sucedieron, y los preceptos legales o de la normativa interna supuestamente infringidos.
2. Identidad del instructor: se identificará a la persona instructora y a cualquier persona que haya colaborado en la investigación.
3. Relación de actuaciones efectuadas: se relatarán las actuaciones más relevantes llevadas a cabo a lo largo del procedimiento de investigación y la información obtenida a través de tales actuaciones, poniéndose a disposición del Comité de Prevención de Delitos, en su caso, dicha información, incluyendo, por ejemplo, las transcripciones o resúmenes de las entrevistas realizadas.
4. Cronología de los hechos: se adjuntará una cronología precisa de los hechos relevantes, indicando si se consideran probados o si no ha sido posible obtener pruebas suficientes. Se detallarán los documentos relevantes a efectos de acreditar la comisión de los hechos alegados en la Denuncia y se adjuntará copia de los mismos.
5. Conclusiones y valoración de los hechos: se detallarán las conclusiones extraídas por el instructor, así como su valoración de los hechos relatados, pudiendo proponer dos posibles acciones:
  - a) continuación del expediente, si se estima que, de las actuaciones practicadas, ha quedado suficientemente acreditada la comisión por el sujeto investigado de una infracción de la normativa interna del Grupo Criteria o de la legislación vigente.
  - b) archivo del expediente, si se estima que (a) los hechos probados no son constitutivos de infracción, (b) no aparece suficientemente acreditada la realización de los hechos, o bien (c) no ha sido posible identificar al autor de la infracción.

En caso de que se estime necesario, y a pesar de que se acuerde el archivo del expediente, el instructor podrá recomendar la implementación de cuantas acciones de mejora y remediación considere oportunas.

6. Propuesta de medidas correctoras: se realizará la propuesta de las medidas disciplinarias (en el ámbito laboral), contractuales (en las relaciones mercantiles) o corporativas que se considere adecuadas, incluyendo recomendaciones para la mejora de los controles internos, en su caso.

En caso de que el instructor considere necesario o conveniente continuar con la gestión del expediente, deberá informar a la persona denunciada de los hechos considerados veraces deberá, concediéndole un plazo de 5 días hábiles para alegar por escrito cuanto crea conveniente para su descargo y para aportar los documentos que considere de interés, garantizando de este modo el

derecho de ser oído y de presunción de inocencia de la denunciada.

Tras el trámite de audiencia, el informe de investigación con las conclusiones del instructor y las alegaciones de la persona denunciada deberá ser remitido al Comité de Prevención de Delitos.

El informe de investigación deberá registrarse en el canal de denuncias.

## **6.7 Resolución de las Denuncias**

La investigación de los hechos comunicados finalizará una vez que el Comité de Prevención de Delitos ratifique el informe de investigación. En el supuesto de que: (i) alguno de los miembros del Comité de Prevención de Delitos no participe en la votación relativa a la ratificación del informe de investigación por presentar un conflicto de interés con la Denuncia; y (ii) se produzca un empate en la referida votación, el miembro del Comité que haya instruido la investigación tendrá el voto dirimente. Si la instrucción de la investigación se hubiera asignado a una persona ajena al Comité de Prevención de Delitos, el voto dirimente corresponderá al presidente del referido Comité.

La investigación deberá haber concluido, en todo caso, en el plazo máximo de tres (3) meses a contar desde la recepción de la Denuncia. En los casos de especial complejidad, la finalización de la investigación podrá extenderse hasta un máximo de tres (3) meses adicionales.

Si los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito, el Comité de Prevención de Delitos deberá remitir dicha información al Ministerio Fiscal, en los términos previstos por el ordenamiento jurídico.

El cierre se registrará en la aplicación informática que registra la gestión de la Denuncia. El Informante será notificado de la resolución de la Denuncia.

Todos los expedientes relativos a las Denuncias presentadas serán custodiados por el Presidente del Comité de Prevención de Delitos, o por los otros miembros del Comité de Prevención de Delitos, en su caso, durante el plazo y en la forma establecida en la normativa interna o, en su defecto, en la legislación vigente.

## **7. Salvaguarda de la confidencialidad y de los datos personales**

Los datos que se proporcionen a través del canal de denuncias serán tratados por CriteriaCaixa con la finalidad de gestionar la Denuncia, así como las actuaciones e investigaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos que sean objeto de las mismas para determinar, en su caso, si ha habido incumplimiento o infracción.

## **8. Control de versiones**

| Versión | Fecha      | Modificaciones                                                                                                                |
|---------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | 14/12/2023 | Aprobación del Procedimiento                                                                                                  |
| 2       | 28/03/2025 | Actualización del Procedimiento para adaptarlo a los cambios organizativos de CriteriaCaixa e inclusión de lenguaje inclusivo |

