

Procedimiento
Canal de Denuncias
Grupo CESCE

Los canales internos de denuncia son una herramienta efectiva para detectar irregularidades que pasarían inadvertidas por otros controles, aunque precisan cumplir medidas técnicas y jurídicas que garanticen los derechos de los afectados.

NORMATIVA VIGENTE

La legislación actual establece la necesidad de contar con un canal de denuncias dentro del esquema de prevención penal, punto en el que también hacen hincapié las directrices de la Dirección General del Patrimonio del Estado en el cumplimiento de los requerimientos del Código Penal. También se recoge implícitamente en la LOSSEAR, que transpone los conceptos de gobierno de la Directiva Europea de Solvencia II.

- **Código Penal:** requisitos necesarios de los modelos de prevención y mitigación de los delitos:

Obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención. Deberá imponerse a toda la organización la obligación de denunciar al órgano correspondiente para lo cual habrá de habilitarse un procedimiento y los canales de denuncias correspondientes.

- **Guía de prevención de riesgos penales** (Dirección General de Patrimonio del Estado):

Se impone la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos, indicándose el requerimiento de establecer canales de denuncia.

- **LOSSEAR**

Artículo 66. Sistema de gestión de riesgos, evaluación interna de riesgos y solvencia, sistema de control interno y funciones del sistema de gobierno.

“Las entidades aseguradoras y reaseguradoras establecerán un sistema eficaz de gestión de riesgos que comprenderá las estrategias, los procesos y los procedimientos de información necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de forma continua los riesgos a los que, a nivel individual y agregado, estén o puedan estar expuestas, y sus interdependencias.”

“Dicho sistema constará, al menos, de procedimientos administrativos y contables, de una estructura adecuada, de mecanismos apropiados de información a todos los niveles de la entidad y de una función de verificación del cumplimiento.”

CANAL DE DENUNCIAS GRUPO CESCE

- **Alcance**

Se constituye como el canal para que todos los empleados del Grupo CESCE, incluyendo los de las filiales de Latinoamérica, así como aquellos que mantienen una relación contractual con las diferentes compañías del Grupo (agentes, clientes, proveedores, etc.) y cualquier otro grupo de interés, puedan informar acerca de los incumplimientos relacionados con los principios y valores del Grupo CESCE recogidos en sus respectivos códigos éticos.

- **Canal**

Se establecerá como canal para comunicar cualquier incidencia una dirección de correo electrónico (gestion.responsable@grupocesce.es), con acceso restringido al responsable del canal -Jefe de Unidad Riesgos Empresariales de CESCE- y, en caso de ausencia éste, delegará en uno de los miembros del Comité Código Ético.

Se facilitará su accesibilidad, incorporando una entrada fácil en la intranet y en la página web de las compañías del Grupo CESCE.

Deberá garantizar el ejercicio de los derechos conferidos por la LOPD, especialmente, respecto del denunciado, sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. En ningún caso se deberá identificar al denunciante como consecuencia del ejercicio del derecho de acceso por parte del denunciado.

La naturaleza del sistema de denuncias internas hace previsible que puedan ser objeto de tratamiento datos especialmente protegidos lo que conllevaría la necesidad de implantar medidas de seguridad de nivel alto.

- **Anonimato**

No serán tramitadas las denuncias anónimas. Se seguirán los requerimientos actuales de la Agencia Española de Protección de Datos por razón del principio de exactitud.

Es obligatoria la aportación del nombre y apellidos y, voluntariamente, otros datos de identificación por parte del denunciante, así como una dirección electrónica de contacto.

- **Confidencialidad**

Se garantizará la confidencialidad total del denunciante, denunciado y de otras personas que pudieran estar relacionadas, así como del contenido de la denuncia.

- **No represalias**

Se garantizará la ausencia de represalias de cualquier tipo por denuncias que se hayan remitido de buena fe, debiendo contar el denunciante con indicios razonables para sustentar la misma.

Igualmente cualquier denuncia falsa podrá dar lugar a acciones por parte de la Compañía en contra del denunciante.

- **Información**

Se informará a la persona que haya hecho la denuncia de manera precisa y concreta acerca de las decisiones que se hayan adoptado.

Se establecerán los procedimientos que garanticen la confidencialidad de las denuncias presentadas y del resto de informaciones registradas en el sistema de denuncias.

Se limitará el acceso al contenido de las denuncias a los usuarios que lleven a cabo la investigación, quienes deberán firmar compromisos reforzados de confidencialidad.

En ningún caso se informará al denunciado de la identidad del denunciante.

Se establecerá un sistema de registro de accesos al sistema de denuncias.

Los sistemas de gestión de información garantizarán la confidencialidad, y permitirán disponer de la trazabilidad de las acciones ejecutadas. No será posible la eliminación de ningún registro realizado, sin perjuicio de la debida cancelación de los datos de acuerdo con lo dispuesto en la LOPD.

- **Protección de datos personales**

En cumplimiento de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo, los datos de carácter personal que en su caso pudieran estar incluidos en la denuncia se integrarán en un fichero titularidad de CESCE, S.A. que cumple con las medidas de seguridad legalmente exigidas.

La finalidad del tratamiento es gestionar y tramitar las correspondientes denuncias de incumplimientos o irregularidades de los principios y valores del Código Ético de CESCE. Nuestro canal de denuncias es común a las empresas del GRUPO CESCE por lo que los citados datos de carácter personal podrán ser cedidos a las sociedades filiales de CESCE en caso de ser necesario para la investigación, tramitación y/o resolución de la denuncia.

Igualmente, se podrá en cualquier momento ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que legalmente le corresponden, mediante carta postal a la atención del Jefe de Unidad de Riesgos Empresariales a calle Velázquez, núm. 74 de Madrid o a la dirección de correo electrónico gestion.responsable@grupocesce.es.

- **Independencia:**

Se garantiza la independencia respecto a los diferentes órganos de decisión de las Compañías.

El canal de denuncias del Grupo CESCE será gestionado por la Unidad de Riesgos Empresariales de CESCE, quien reporta directamente a la Presidencia, a la Comisión Delegada de Auditoría y Control y al Consejo de Administración de CESCE.

- **Comunicación y formación:**

Debe proveerse información previa, precisa e inequívoca sobre la existencia del canal de denuncias. Deberá informarse específicamente de la existencia, objetivo y funcionamiento del sistema, los destinatarios de las denuncias y sobre el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento conferidos por la LOPD.

El Comité de Código Ético coordinará y controlará las acciones de comunicación y formación necesarias para asegurar que todas las personas de la organización

conocen su existencia y su forma de operar. Bajo el mismo criterio, se deberá obtener evidencias concretas de que todos los empleados han recibido dicha información.

Se llevarán a cabo también acciones para que todos los colaboradores (grupos de interés) de las compañías del Grupo CESCE tengan conocimiento de este canal.

Las Compañías del Grupo que en la actualidad hayan realizado alguna de las acciones indicadas, deberán justificar que las mismas cumplen con los requisitos establecidos a nivel de Grupo.

- **Reporting**

El Jefe de Unidad de Riesgos Empresariales de CESCE informará, respetando la confidencialidad, a la Presidencia, al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control de CESCE sobre las gestiones realizadas dentro de las funciones de este canal.

Igualmente, informará a los órganos de decisión de las compañías del Grupo CESCE de aquellos expedientes en los que la denuncia sea relativa a dicha compañía.

- **Gestión de situaciones discriminatorias o lesivas de los derechos de los trabajadores**

En la actualidad, varias Compañías del Grupo disponen de un procedimiento específico de denuncia y gestión de situaciones discriminatorias o lesivas de los derechos de los trabajadores que, a priori, podría ser incorporado al del canal de denuncias.

No obstante, dada su especificidad así como su trascendencia en el área laboral y de los derechos de los trabajadores, se considera muy conveniente mantener el procedimiento de situaciones discriminatorias en aquellas Compañías que a la fecha dispongan del mismo, siendo un procedimiento independiente del Canal de Denuncias, por lo que se redirigirá cualquier comunicación que se reciba en el Canal de Denuncias al Director de RRHH de la Compañía a la que afecte y viceversa.

Sin perjuicio de que siempre se cumpla la debida confidencialidad, se reportará al Jefe de Unidad de Riesgos Empresariales de CESCE información sobre las denuncias incoadas y su correspondiente tramitación y resolución.

- **Plazos**

Los plazos indicados en el procedimiento están referenciados a días hábiles según el calendario de Madrid, España.

PROCEDIMIENTO

I. FASE DE COMUNICACIÓN

Comunicación

<i>Responsable</i>	<i>Acción</i>
<p>Jefe de la Unidad de Riesgos Empresariales</p>	<p>Se habilitará una dirección de correo/entrada común a todas las compañías en la web y en la intranet para la comunicación de la denuncia: gestion.responsable@grupocesce.es que será gestionada de forma unipersonal por el Jefe de Unidad de Riesgos Empresariales.</p> <p>La denuncia incluirá las referencias siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre del denunciante y DNI (o similar). 2. Compañía a la que pertenece. 3. Datos de contacto: teléfono, e-mail, etc. 4. Contenido de la denuncia, donde se deberán describir de manera concreta y precisa los hechos denunciados, la Compañía/área afectada y la fecha o período de comisión y los posibles sujetos responsables. Asimismo, el denunciante podrá acompañar las evidencias de que disponga. <p>Todas las solicitudes o comunicaciones se tratarán de forma confidencial.</p> <p>Se garantizará la seguridad del canal y el correcto registro de las comunicaciones recibidas.</p>

Comunicación- Recepción

<i>Responsable</i>	<i>Acción</i>
<p>Jefe de la Unidad de Riesgos Empresariales</p>	<p>Dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la denuncia, se procederá a acusar recibo de la misma, informando al denunciante en la dirección facilitada por él como dato de contacto.</p>

Supuestos de discriminación o trato lesivo

<i>Responsable</i>	<i>Acción</i>
Jefe de la Unidad de Riesgos Empresariales	<p>En el supuesto de que exista un procedimiento específico, se remitirá en un plazo no superior a 3 días hábiles la denuncia recibida por este canal a la Dirección de RRHH de la Compañía afectada.</p> <p>Se remitirá en ese mismo plazo notificación al denunciante de que su denuncia ha sido redirigida.</p> <p>Se informará al Jefe de Unidad de Riesgos Empresariales del hecho de la efectiva tramitación y resolución del expediente que se tramite por la Dirección de RRHH de la Compañía afectada.</p>

Información al Comité del Código Ético

<i>Responsable</i>	<i>Acción</i>
Jefe de la Unidad de Riesgos Empresariales de CESCE.	Se informará en los mismos plazos al Comité del Código Ético de la recepción de las denuncias recibidas.

<i>Responsable</i>	<i>Acción</i>
Comité del Código Ético	En todas las fases del procedimiento, el denunciante, denunciado o cualquier persona relacionada con el expediente podrá solicitar información sobre el mismo al Comité del Código Ético.

II. FASE DE ANÁLISIS

Se establece un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la denuncia para su análisis con objeto de determinar si es admitida para su tramitación y gestión.

Análisis de la denuncia.

<i>Responsable</i>	<i>Acción</i>
Jefe de la Unidad de Riesgos Empresariales.	<p>Se llevará a cabo el análisis preliminar de la denuncia con objeto de valorar si procede su tramitación.</p> <p>1. Al efecto, son causas de inadmisión de la denuncia las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Denuncias anónimas. • Denuncias que se reciban por cauce distinto al establecido en este procedimiento (verbal, telefónico, etc.). • Cuando el contenido de la denuncia no conlleve un incumplimiento de los principios y valores definidos en el Código Ético. • Hechos manifiestamente infundados. • Inexistencia de indicios razonables para soportar la misma • Descripción de los hechos de forma genérica, imprecisa o inconcreta. Previo a la inadmisión de una denuncia por esta causa, el Jefe de Unidad de Riesgos Empresariales comunicará al denunciante las deficiencias de su denuncia y le otorgará un plazo de 5 días hábiles a fin de que aclare, precise o concrete debidamente los hechos a que se refiera. De no subsanarse tales deficiencias en el citado plazo, se procederá a la inadmisión de dicha denuncia <p>En todo supuesto de inadmisión, se informará al denunciante por escrito y en la dirección de contacto por él facilitada de la decisión de inadmisión, indicando y motivando suficientemente la causa de inadmisión que concurra.</p> <p>De dicha decisión de inadmisión se remitirá copia al Comité del Código Ético.</p> <p>El expediente quedará cerrado con la notificación.</p> <p>El denunciante podrá incluir la información que considere a efectos de volver abrir el expediente.</p> <p>2. En el caso de que la denuncia cumpla con los requisitos definidos, se considerará admitida y se iniciará el proceso de estudio.</p>

3. Si la denuncia admitida tiene relación con otro expediente ya abierto en el que se investiguen hechos sustancialmente idénticos o conexos, se podrá acordar su acumulación para su tramitación y decisión en un solo procedimiento.

Información al denunciante

<i>Responsable</i>	<i>Acción</i>
Jefe de la Unidad de Riesgos Empresariales	En la fase de análisis de la denuncia, el Jefe de Unidad de Riesgos Empresariales procederá a informar al denunciante sobre la admisión a trámite de la denuncia en un plazo no superior a 3 días hábiles desde la decisión del análisis.

Información al denunciado

<i>Responsable</i>	<i>Acción</i>
Jefe de la Unidad de Riesgos Empresariales	En la fase de análisis de la denuncia, el Jefe de Unidad de Riesgos Empresariales procederá a informar del hecho denunciado al propio denunciado, salvo que considere que debe demorarse dicha información al denunciado para no frustrar la investigación y preservar pruebas evitando su destrucción o alteración. En todo caso, el denunciado afectado será informado en el plazo máximo de 3 meses desde la presentación de la denuncia.

III. FASE DE INVESTIGACIÓN

Se establece un plazo máximo para la realización de la investigación de tres meses desde la recepción de la denuncia. Dicho plazo podrá ser prorrogado por otro de hasta un mes de duración en aquellos casos en los que los hechos investigados sean complejos, o se exija de especiales conocimientos técnicos, contables o informáticos, así como en los casos de acumulación de denuncias.

Investigación

<i>Responsable</i>	<i>Acción</i>
Jefe de la Unidad de Riesgos Empresariales	<p>Se establecerán para las personas implicadas en la investigación del expediente compromisos reforzados de confidencialidad, así como una declaración de ausencia de conflicto de interés.</p> <p>Se garantizará la colaboración de las personas empleadas de cualquiera de las Compañías y cuyos conocimientos o implicación se requieran para la realización de dicho estudio.</p> <p>La incorporación de una persona en la fase de estudio conllevará automáticamente la dependencia funcional del mismo del Jefe de Unidad de Riesgos Empresariales, quien informará a su superior jerárquico de la necesidad de su colaboración temporal con la U. de Riesgos Empresariales.</p>

Investigación

<i>Responsable</i>	<i>Acción</i>
Jefe de la Unidad de Riesgos Empresariales	El Jefe de la Unidad de Riesgos Empresariales designará dentro del Grupo CESCE a un Instructor, quien realizará o coordinará la investigación del contenido de la denuncia.

Investigación

<i>Responsable</i>	<i>Acción</i>
Instructor	Bajo la dirección del Instructor y dependiendo del contenido de la denuncia, se podrá establecer un Equipo de Instrucción que tendrá la tarea de llevar a cabo o participar en la investigación.

Investigación - Informe

<i>Responsable</i>	<i>Acción</i>
Instructor.	<p>El instructor realizará un informe sobre el contenido de la denuncia en el que se recogerán las siguientes conclusiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infracciones detectadas. • Posibles responsables. • Riesgos definidos. • Controles establecidos. • Cuantificación de pérdida. • Planes de acción. • Alegaciones del denunciado, a quien se le otorgará un plazo razonable y suficiente, y no inferior a 10 días hábiles, a fin de que pueda hacer alegaciones y aportar las evidencias que entienda oportunas. <p>El informe del instructor deberá ir referenciado a las pruebas o evidencias que en su caso existan o a la ausencia de ellas y será remitido al Jefe de Unidad de Riesgos Empresariales de CESCE.</p>

IV. FASE DE RESOLUCIÓN

Se establece un plazo máximo para la resolución del expediente de 20 días hábiles desde la recepción del informe del instructor.

Acciones

<i>Responsable</i>	<i>Acción</i>
Jefe de la Unidad de Riesgos Empresariales Servicios Jurídicos Recursos Humanos	A la vista del informe del instructor, el Jefe de la Unidad de Riesgos Empresariales podrá solicitar que se amplíe excepcionalmente la investigación pudiendo indicar otros extremos o sugerir elementos de investigación cuando entienda que la realizada pudiera ser manifiestamente insuficiente o inconclusa. Al efecto, fijará un plazo no superior a 10 hábiles para que la misma pueda ser completada,

Dirección correspondiente

emitiéndose en ese mismo plazo por parte del instructor un informe complementario al anterior.

El jefe de la Unidad de Riesgos Empresariales realizará el informe de las conclusiones de la investigación, informando a la compañía del Grupo CESCE relacionada con la denuncia (director correspondiente del área afectada, director de SSJJ y de RRHH), con el objeto de iniciar la implementación de las acciones correspondientes a raíz de las conclusiones del estudio realizado.

El Jefe de la Unidad de Riesgos Empresariales podrá, a su criterio, obviar informar al director correspondiente, elevando dicho informe al Comité de Dirección, Presidencia, Consejo de Administración de cada una de las compañías del Grupo CESCE.

Acciones legales y laborales

<i>Responsable</i>	<i>Acción</i>
Jefe de la Unidad de Riesgos Empresariales Servicios Jurídicos	En caso de que fuese necesario se realizarán las denuncias de acuerdo con el sistema judicial de cada una de las jurisdicciones.

Información al denunciante

<i>Responsable</i>	<i>Acción</i>
Jefe de la Unidad de Riesgos Empresariales	Se comunicará por escrito mediante un correo electrónico el resultado de la investigación a la persona que haya presentado la denuncia.

Información al denunciado

<i>Responsable</i>	<i>Acción</i>
Jefe de la Unidad de Riesgos Empresariales	Se comunicará por escrito mediante un correo electrónico el resultado de la investigación a la persona denunciada de acuerdo con la legislación vigente.

Registro

<i>Responsable</i>	<i>Acción</i>
Jefe de Unidad de Riesgos Empresariales.	Se llevará a cabo el registro de todas las solicitudes, comunicaciones recibidas, así como las decisiones tomadas, con objeto de garantizar la trazabilidad de las gestiones llevadas a cabo.
Jefe de Unidad de Seguridad TI	El tratamiento de los registros cumplirá la LOPD.

Informe al Comité del Código Ético

<i>Responsable</i>	<i>Acción</i>
Jefe de la Unidad de Riesgos Empresariales.	<p>Se elaborará, con periodicidad anual, un informe al Comité del Código Ético con los datos registrados del ejercicio (enero - diciembre): número de denuncias, su contenido, acciones realizadas, tiempos de resolución.</p> <p>En este informe se omitirá la identidad del denunciante, denunciado, así como de los intervinientes en el procedimiento de cada expediente.</p>

Riesgos – Acciones de Control

<i>Responsable</i>	<i>Acción</i>
Control interno y Cumplimiento.	<p>Se establecerá el correspondiente evento negativo.</p> <p>Se adecuará el mapa de riesgos, modificando si procediera el impacto o probabilidad de dicho riesgo.</p> <p>Se llevará a cabo la revisión de las acciones de control.</p>

CANAL DE DENUNCIAS: PLAZOS DEL PROCEDIMIENTO	
	PLAZOS
I FASE DE COMUNICACIÓN	
Acuse de recibo	3 días hábiles desde la comunicación de la denuncia
Remisión a Supuestos de discriminación o trato lesivo	3 días hábiles desde la comunicación de la denuncia
Información al Comité del Código Ético	3 días hábiles desde la comunicación de la denuncia
II FASE DE ANÁLISIS	
Análisis de la denuncia para ver si procede su admisión	5 días hábiles desde la comunicación de la denuncia
Comunicación al denunciante	3 días hábiles desde la decisión del análisis.
Subsamación de deficiencias en la denuncia	5 días hábiles desde la comunicación de dichas deficiencias
Comunicación al denunciado	3 meses desde la recepción de la denuncia
III FASE DE INVESTIGACIÓN	
Informe de investigación	3 meses + 1 mes desde la recepción de la denuncia
Alegaciones del denunciado	10 días hábiles desde la comunicación del resultado de la investigación
IV FASE DE RESOLUCIÓN	
Resolución del expediente	20 + 10 días hábiles desde la recepción del informe del instructor
Informe al Comité del Código Ético	Durante los dos meses siguientes al cierre del ejercicio.