

## 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 Modelo de Prevención de Riesgos Penales, 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. Finalmente la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de Diciembre de Protección de Datos Personales y garantías de los derechos digitales regula en su artículo 24 el tratamiento de los sistemas de información de denuncias internas.

- **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.) cualquier otro grupo de interés, o cualquier ciudadano, 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 ([canal.denuncias@grupocesce.es](mailto:canal.denuncias@grupocesce.es)), con acceso restringido al responsable del Canal -Jefe de Unidad de Asesoría Jurídica de CESCE, que actuará como Responsable de Prevención de Riesgos Penales- y, en caso de ausencia, éste podrá delegar en uno de los miembros del Comité de Prevención de Riesgos Penales.

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

No obstante, será lícito su acceso por otras personas o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la adopción de medidas disciplinarias o para la tramitación de los procesos judiciales que en su caso procedan.

Sin perjuicio de la notificación a la autoridad competente de hechos constitutivos de ilícito penal o administrativo, y sólo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador, dicho acceso se permitirá al personal con funciones de gestión y control de Recursos Humanos.

Deberá garantizar el ejercicio de los derechos conferidos por la normativa vigente en materia de protección de datos, 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 conlleva la necesidad de implantar medidas de seguridad de nivel alto.

- **Confidencialidad**

Con la excepción de lo previsto en el punto siguiente, las denuncias deberán contener el nombre, apellidos y voluntariamente cualquier otro dato de

identificación por parte del denunciante, así como una dirección electrónica de contacto.

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

- **Anonimato**

Tras la publicación de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales, se considera lícita la creación y mantenimiento de sistemas de información a través de los cuales pueda ponerse en conocimiento de la entidad, incluso anónimamente, la comisión en el seno de la misma o en la actuación de terceros que contraten con ella, de actos o conductas que pudieran resultar contrarios a la normativa general o sectorial que le fuera aplicable.

De conformidad con lo anterior, serán aceptadas para su tramitación aquellas denuncias en las que no consten los datos de identificación del denunciante, investigándose la misma con la mayor prudencia y proporcionalidad.

- **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.

Los individuos que pretendan denunciar en el marco de un sistema de denuncia de irregularidades deberán saber:

- que contarán con la total protección y apoyo de la entidad, en lo que respecta a su acción.
- que su identidad se mantendrá confidencial en todas las etapas del proceso, y en especial que su identidad no será revelada a terceros, a la persona inculpada o a los superiores jerárquicos del empleado.
- Si, a pesar de esta información, el denunciante desea mantener el anonimato, la denuncia se aceptará.

Con independencia de lo anterior, cualquier denuncia dolosamente falsa, maliciosa o abusiva podrá dar lugar a acciones proporcionadas por parte de la Compañía en contra del denunciante.

- **Información**

El denunciante identificado será informado de los siguientes extremos:

- La identidad y los datos de contacto del Responsable de Prevención de Riesgos Penales y del Canal de denuncias

- Los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos.
- Los fines del tratamiento a que se destinarán los datos y la base jurídica del tratamiento.
- Los destinatarios de los datos.
- La intención del responsable de transferir los datos a un tercer país u organización internacional si fuera necesario, y la existencia o no de garantías adecuadas.
- Plazo de conservación de los datos. Los datos de quien formule la denuncia y de los empleados y terceros afectados por la información suministrada deberán conservarse en el sistema de denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación de los hechos denunciados. El plazo previsto de mantenimiento de los datos será de tres meses desde la finalización del expediente, salvo que se produzcan otras causas justificadas.
- Existencia del derecho a solicitar el acceso a sus datos.
- Del derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control.
- De que su identidad se mantendrá confidencial en todas las etapas del proceso y, en concreto, que no se divulgará a terceros, ni a la persona inculpada y a los mandos directivos del empleado.
- En su caso, de la necesidad de divulgar su identidad a las personas pertinentes implicadas en cualquier investigación posterior o procedimiento judicial incoado como consecuencia de la investigación llevada a cabo por el programa de denuncia de irregularidades

El empleado, o la entidad denunciada, deberá ser informada de los siguientes extremos.

- De la entidad responsable del Canal de Denuncias
- De los hechos de los que se le acusa.
- De los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos.
- De los datos tratados.
- De los departamentos y servicios que podrían recibir el informe dentro de su propia Compañía o en otras entidades o sociedades del grupo, y
- De cómo ejercer sus derechos de acceso y rectificación (nunca se le informará de la persona que ha cursado la denuncia).

EXCEPCION cuando exista un riesgo importante de que dicha notificación pueda poner en peligro la capacidad de la sociedad para investigar de manera eficaz la alegación o recopilar las pruebas necesarias, la notificación a la persona

incriminada podrá retrasarse mientras exista dicho riesgo. El objetivo de esta excepción a la norma consiste en preservar las pruebas evitando su destrucción o alteración por la persona inculpada. Deberá aplicarse de manera restrictiva, caso por caso, y deberá tener en cuenta los intereses más amplios en juego.

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 normativa vigente en materia de protección de datos.

- **Protección de datos personales**

De conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de datos, se informará que CESCE, S.A. con domicilio social en calle Velázquez, núm. 74 - 28001 Madrid y dirección de correo [cesce@cesce.es](mailto:cesce@cesce.es), tratará los datos de carácter personal que se hayan proporcionado. Asimismo, se informará que CESCE cuenta con un Delegado de Protección de Datos pudiendo contactarle a través del correo [dpd@grupocesce.es](mailto:dpd@grupocesce.es).

El tratamiento de estos datos se realizará con la exclusiva finalidad de gestionar y tramitar las correspondientes denuncias de incumplimientos o irregularidades de los principios y valores del Código Ético de CESCE. De este modo, únicamente se tratarán los datos estrictamente necesarios para el cumplimiento de la anterior finalidad.

El tratamiento de estos datos se basa en el cumplimiento de una obligación legal. Se le informa que usted tiene derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

El 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.

Por último, se informará que, en todo caso, el interesado podrá en cualquier momento, a través del Delegado de Protección de Datos, ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición, así como el derecho a la portabilidad de sus datos y a no ser objeto de decisiones automatizadas.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web: <http://www.cesce.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 el Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica de CESCE que actuará como Responsable de Prevención de Riesgos Penales de Grupo CESCE, quien reporta directamente a la Presidencia, a la Comisión Delegada de Riesgos Empresariales 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 a empleados y proveedores 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 conferido por la normativa vigente, en materia de protección de datos.

El Comité de Prevención de Riesgos Penales 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 deberán 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 de 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 Responsable de Prevención de Riesgos Penales de Grupo CESCE informará, respetando la confidencialidad, a la Presidencia, al Comité de Dirección, a la Comisión de Riesgos Empresariales y al Comité de Prevención de Riesgos Penales 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, debería 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 Responsable de Prevención de Riesgos Penales 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 Asesoría Jurídica de CESCE</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: <a href="mailto:canal.denuncias@grupocesce.es">canal.denuncias@grupocesce.es</a> que será gestionada de forma unipersonal por el Jefe de Unidad de Asesoría Jurídica.</p> <p>La denuncia incluirá las referencias siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombre del denunciante y DNI (o similar).</li> <li>2. Compañía a la que pertenece.</li> <li>3. Datos de contacto: teléfono, e-mail, etc.</li> <li>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.</li> </ol> <p>No obstante lo anterior, a efectos de su investigación, se admitirán las denuncias anónimas. 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 Asesoría Jurídica de CESCE</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. Las denuncias anónimas se investigarán por el Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica auxiliado en su caso por las personas que designe el Comité de Prevención de Riesgos Penales.</p> |

#### Supuestos de discriminación o trato lesivo

| <i>Responsable</i>                                     | <i>Acción</i>  |
|--|--|
| <p>Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica de CESCE</p> | <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> |



|  |   |
|--|---|
|  | Se informará al Jefe de Unidad de Asesoría Jurídica del hecho de la efectiva tramitación y resolución del expediente que se tramite por la Dirección de RRHH de la Compañía afectada. |
|--|---|

### Información al Comité de Prevención de Riesgos Penales

| <i>Responsable</i>                              | <i>Acción</i>   |
|---|---|
| Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica de CESCE | Se informará en los mismos plazos al Comité de Prevención de Riesgos Penales. |

| <i>Responsable</i>                      | <i>Acción</i>   |
|---|---|
| Comité de Prevención de Riesgos Penales | En todas las fases del procedimiento, el denunciante, denunciado o cualquier persona relacionada con el expediente podrá solicitar información sobre el mismo al Comité de Prevención de Riesgos Penales. |

## 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 Asesoría Jurídica de CESCE | <p>Se llevará a cabo el análisis preliminar de la denuncia con objeto de valorar si procede su tramitación.</p> <p>Al efecto, son causas de inadmisión de la denuncia las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando el contenido de la denuncia no conlleve un incumplimiento de los principios y valores definidos en el Código Ético.</li> <li>2. Hechos manifiestamente infundados y sin acreditación alguna.</li> <li>3. Inexistencia de indicios razonables para soportar la misma</li> <li>4. 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 Asesoría Jurídica 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</li> </ol> <p>En todo supuesto de inadmisión, se informará al denunciante por escrito y en la dirección de contacto por él facilitada de la</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>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 de Prevención de Riesgos Penales.</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>Las Denuncias que se reciban por cauces distintos al establecido en este procedimiento (verbal, telefónico, etc.), se intentarán reconducir a los requisitos previstos en este procedimiento, pudiendo incluso presentarlas el Jefe de la Asesoría Jurídica de oficio a través del Canal de Denuncias si hubiera recibido una denuncia que contase con indicios claros y suficientes de la comisión de un delito o una infracción grave.</p> <p>En el caso de que la denuncia cumpla con los requisitos definidos, se considerará admitida y se iniciará el proceso de estudio.</p> <p>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.</p> |
|--|--|

#### Información al denunciante

| <i>Responsable</i>                              | <i>Acción</i>   |
|---|---|
| Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica de CESCE | En la fase de análisis de la denuncia, el Jefe de Unidad de Asesoría Jurídica 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 Asesoría Jurídica de CESCE | En la fase de análisis de la denuncia, el Jefe de Unidad de Asesoría Jurídica 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 igual 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 Asesoría Jurídica de CESCE | <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 al Jefe de Unidad de Asesoría Jurídica, quien informará a su superior jerárquico de la necesidad de su colaboración temporal con el Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica, en tanto que Responsable de Prevención de Riesgos Penales.</p> |

#### Investigación

| <i>Responsable</i>                              | <i>Acción</i>  |
|---|--|
| Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica de CESCE | El Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica podrá designar 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"> <li>• Infracciones detectadas.</li> <li>• Posibles responsables.</li> <li>• Riesgos definidos.</li> <li>• Controles establecidos.</li> <li>• Cuantificación de pérdida.</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de acción.</li> <li>• 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.</li> </ul> <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 Responsable de Prevención de Riesgos Penales y al Secretario General.</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 Asesoría Jurídica de CESCE<br><br>Secretario General<br><br>Recursos Humanos<br><br>Dirección correspondiente | <p>A la vista del informe del instructor, el Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica 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 días hábiles para que la misma pueda ser completada, emitiéndose en ese mismo plazo por parte del instructor un informe complementario al anterior.</p> <p>El jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica 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, Secretario General y Director de RRHH), con el objeto de iniciar la implementación de las acciones correspondientes a raíz de las conclusiones del estudio realizado.</p> <p>El Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica podrá, a su criterio, obviar informar al director correspondiente, elevando dicho informe al Comité de Dirección, Presidencia y Consejo de Administración de cada una de las compañías del Grupo CESCE.</p> |

##### Acciones legales y laborales

| <i>Responsable</i>  | <i>Acción</i>  |
|---|--|
| Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica de CESCE<br><br>Secretario General | <p>En caso de que fuese necesario, se realizarán las denuncias de acuerdo con el sistema judicial de cada una de las jurisdicciones.</p> |

### Información al denunciante

| <i>Responsable</i>                              | <i>Acción</i>   |
|---|---|
| Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica de CESCE | 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 Asesoría Jurídica de CESCE | 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 Asesoría Jurídica de CESCE | 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 Jefe de la Unidad de Seguridad de TI verificará que el tratamiento de los registros cumple la normativa vigente en materia de protección de datos.   |

### Informe al Comité de Cumplimiento del Modelo de Prevención de Riesgos Penales

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

### Riesgos – Acciones de Control

| <i>Responsable</i>                              | <i>Acción</i>   |
|---|---|
| Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica de CESCE | Se establecerá el correspondiente evento negativo.<br><br>Se adecuará el mapa de riesgos, modificando si procediera el impacto o probabilidad de dicho riesgo.<br><br>Se llevará a cabo la revisión de las acciones de control. |

## CANAL DE DENUNCIAS: PLAZOS DEL PROCEDIMIENTO

| I FASE DE COMUNICACIÓN  | PLAZOS  |
|---|---|
| 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 de Prevención de Riesgos Penales                                      | 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.                          |
| Subsanación 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 + 3 meses 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 de Prevención de Riesgos Penales y a la Comisión de Riesgos Empresariales | Durante el mes siguiente al cierre del ejercicio.                       |

Madrid, 26 de febrero de 2019