

Procedimiento de Gestión del Canal de Denuncias

2024

Procedimiento de Gestión del Canal de Denuncias

1.	Objeto	3
2.	Alcance	3
3.	Identificación del Canal de Denuncias	3
4.	Gestión de las comunicaciones.....	3
	4.1 Recepción de la comunicación.....	3
	4.2 Análisis de las comunicaciones.....	4
	4.3 Investigación de las comunicaciones	4
	4.4 Resolución de las comunicaciones	4
	4.5 Registro de las comunicaciones.....	5
5.	Garantías generales sobre las comunicaciones recibidas.....	5
6.	Control de versiones.....	6

1. Objeto

El objeto de este procedimiento es regular el uso y funcionamiento del Canal de Denuncias, conforme a la normativa aplicable.

La gestión del Canal de Denuncias corresponde a la Dirección de Cumplimiento Normativo, integrada dentro de la Dirección General de Control del Riesgo y Relación con Supervisores y, en particular, al Área de Conducta Corporativa.

2. Alcance

El Canal de Denuncias es el cauce preferente para la comunicación de los hechos detallados en el punto 7 de la Política sobre el Sistema interno de información del Grupo Unicaja Banco, S.A.

De igual manera, cualquier comunicación que pudiera realizarse por un canal distinto al Canal de Denuncias, será tramitada y gestionada con idéntica diligencia y conforme a los términos descritos en este procedimiento.

3. Identificación del Canal de Denuncias

El Canal de Denuncia será en todo momento de fácil acceso. La comunicación escrita a través del Canal de Denuncias podrá realizarse por alguno de los siguientes medios:

- Accediendo a la Intranet corporativa (vía interna) en la ruta:
 - Unión/Unipersonal/Conducta Corporativa/Formulario Canal de Denuncias
- Accediendo a la web corporativa (vía externa) en el la siguiente url:

<https://www.unicajabanco.com/es/canal-de-denuncias>

Cualquier otra comunicación escrita que pudiera realizarse por un canal distinto al Canal de Denuncias, siendo el receptor persona no responsable en su tratamiento, tiene la obligación de remitirla a la mayor brevedad al responsable del sistema y garantizar la confidencialidad de la información recibida.

Así mismo, se contempla la posibilidad de recibir comunicaciones verbales mediante reunión presencial. Esta reunión debe ser solicitada por escrito y con carácter previo al responsable del sistema y deberá celebrarse dentro del plazo máximo de siete días. Las comunicaciones verbales recibidas en reunión mantenida al efecto deberán documentarse, previo consentimiento del informante, a través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada, por el personal responsable de tratarla. Sin perjuicio de los derechos que le corresponden con arreglo a la normativa sobre protección de datos, se ofrecerá al informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación.

Los informantes también podrán acudir al canal externo de información de la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.), en los términos previstos 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 (en adelante, Ley 2/2023), obteniendo la protección prevista que proceda con arreglo a dicha Ley.

4. Gestión de las comunicaciones

4.1 Recepción de la comunicación

Toda comunicación recibida contendrá al menos los siguientes datos:

- a) Datos identificativos del informante.
- b) Datos de la comunicación, entre los que se encuentran la naturaleza de la comunicación, el asunto, los hechos descriptivos y las personas implicadas, entre otros.

- c) Documentación aportada por el informante.

Las comunicaciones podrán tener carácter anónimo. Si el informante opta por el anonimato, el formulario del Canal de Denuncias se encontrará en todo momento adaptado para no incluir los datos identificativos del mismo.

Se acusará recibo de las comunicaciones recibidas a través del Canal de Denuncias en el plazo de siete días naturales siguientes a la recepción.

Las comunicaciones recibidas sobre alguna de las filiales serán remitidas a las mismas, siendo estas las responsables de tramitarlas conforme a los términos establecidos en la Política del Sistema interno de información del Grupo Unicaja Banco, S.A.

4.2 Análisis de las comunicaciones

Una vez recibida la comunicación, la Dirección que gestiona el Canal de Denuncias examina su contenido y analiza su admisibilidad.

En caso de que la comunicación sea incompleta o falten datos necesarios para su análisis, se solicitará ampliación de la información al informante. Si en el plazo de siete días no remitiera dicha información, se procederá a inadmitir tal comunicación.

Si la comunicación recibida no se encontrase relacionada con los hechos susceptibles descritos en el apartado 7 de la Política del Sistema interno de información del Grupo Unicaja Banco, S.A., se procederá a la inadmisión de la comunicación.

Para los casos de inadmisión, se notificará al informante dicha circunstancia, así como el conducto a través del cual pueda ser atendido.

4.3 Investigación de las comunicaciones

Una vez admitida la comunicación, en el marco de la investigación interna iniciada, se podrá recabar de cualquier Dirección, así como de la persona informante, toda la información y documentación que se considere oportuna.

En todo caso, se garantizará para las personas afectadas su derecho a la presunción de inocencia, al honor y a la propia imagen, así como a ser escuchadas y alegar cuanto a su derecho convenga, debiendo ser informadas de la comunicación referida a ellas tan pronto como se haya admitido a trámite la misma y no se vea afectado el buen fin de las averiguaciones que proceda realizar respecto a los hechos comunicados. Las medidas a adoptar por las personas a las que la Entidad asigne funciones de gestión de la información recibida deberán respetar estos derechos y establecerse con un criterio de proporcionalidad, excluyendo efectos negativos que vayan más allá del objeto de las mismas. En el caso de que en la investigación no se encuentren pruebas que justifiquen la adopción de medidas contra ellas, se garantizará igualmente su protección.

4.4 Resolución de las comunicaciones

Tras el análisis e investigación, se llevarán a cabo alguna de las siguientes actuaciones:

- Si se concluye que la comunicación es infundada o no suponen un incumplimiento de la normativa respecto de los hechos descritos, se archivará y comunicará tal archivo al informante.
- Si se concluye que se ha producido un incumplimiento, se propondrán las medidas que considere adecuadas para minimizar las consecuencias de este y prevenir riesgos análogos en el futuro.

El plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación no podrá ser superior a tres meses a contar desde la recepción de la comunicación, salvo supuestos de especial complejidad que requieran una ampliación de plazo, en cuyo caso, podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

4.5 Registro de las comunicaciones

Todas las comunicaciones se mantendrán registradas y actualizadas e incluirán un detalle de las acciones realizadas, la documentación generada en su tramitación y, en su caso, las investigaciones internas cursadas hasta la finalización de tales actuaciones y respuesta al informante.

5. Garantías generales sobre las comunicaciones recibidas

Se garantizará en todo caso la confidencialidad del informante, la confidencialidad de la persona afectada por la comunicación, así como de cuentas otras personas se mencionen en la misma.

Se garantizará la confidencialidad cuando la comunicación sea remitida por un canal que no sea el establecido o a miembros del personal no responsable de su tratamiento, al que se habrá formado en esta materia y advertido de la tipificación como infracción muy grave de su quebranto y, asimismo, el establecimiento de la obligación del receptor de la comunicación de remitirla inmediatamente al responsable del sistema.

El tratamiento de datos personales que se proporcionen a través del Canal de Denuncias se regirá por lo dispuesto en el Título VI de la Ley 2/2023 y en la legislación aplicable en esta materia. La identidad del informante será en todo caso reservada, no se comunicará a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros. El acceso a los datos personales incluidos en cualquier comunicación y/o proceso de investigación, se limitará a las personas previstas a tal fin en la Ley 2/2023, quedando expresamente prohibido divulgar cualquier tipo de información sobre las comunicaciones a personas no autorizadas.

La identidad del informante 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. Las revelaciones hechas en virtud de este apartado estarán sujetas a las salvaguardas establecidas en la normativa aplicable. En particular, se trasladará al informante antes de revelar su identidad, salvo que dicha información pudiera comprometer la investigación o el procedimiento judicial.

Será lícito el tratamiento de los datos por otras personas, o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la adopción de medidas correctoras en la Entidad o la tramitación de los procedimientos sancionadores o penales que, en su caso, procedan. No se recopilarán datos personales cuya pertinencia no resulte manifiesta para tratar una información específica o, si se recopilan por accidente, se eliminarán sin dilación indebida. Los datos personales que sean objeto de tratamiento se conservarán únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados. Si se procede a la inadmisión de la comunicación se procederá a la supresión de los datos, salvo que la inadmisión se produjera por la falta de veracidad de la comunicación y ello pudiera constituir un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial.

En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, se procederá a la supresión de los datos personales, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del Canal. Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada.

6. Control de versiones

Versión	Cambios incorporados respecto a versión anterior	Centro que elabora	Órgano de Dirección o centro que aprueba	Fecha aprobación
1	Nueva versión	Dirección de Cumplimiento Normativo	Consejo de Administración	26-1-2024