


HISTORIAL DE REVISIONES	2
1.- Introducción y objetivo.....	3
2.- Principios básicos	3
3.- Ámbito de aplicación	3
4.- Derechos y deberes de la persona denunciante y la denunciada	4
4.1 Derechos de la persona denunciante	4
4.2 Deberes del denunciante	4
4.3 Derechos de la persona denunciada.....	5
5.- Gestión del Canal de Denuncias.....	5
6.- Herramientas de comunicación de denuncias.....	6
7.- Procedimiento de comunicación de denuncias.....	6
8.- Seguimiento	8
9.- Roles y responsabilidades	8

HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	CAPÍTULOS REVISADOS	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN	CAUSA DE LA REVISIÓN
0			
0			
0			
0			

APROBACIONES

CARGO	DEPARTAMENTO	NOMBRE	APROBACIÓN
Jefe de RR.HH.	RRHH	Ángel Sáenz de Santa María Gutiérrez	Comité de Dirección

	PROCEDIMIENTO	Ref.: CD
	CANAL DE DENUNCIAS	Pág. Nº 3/8
		Revisión: 1

1.- Introducción y objetivo.

Los principales mecanismos que hacen efectivo nuestro compromiso con la ética y la integridad dentro de ASTANDER son:


- El Código de Conducta de ASTANDER, que establece las pautas de conducta a seguir por todos los miembros de la organización.
- La Política de Cumplimiento Penal de ASTANDER, en la cual se manifiesta la voluntad de la empresa de asentar una cultura de cumplimiento que permita el desarrollo de una conducta profesional diligente, así como mostrar una firme condena ante la comisión de cualquier clase de ilícito, sin que en ningún caso se pueda justificar sobre la base de un beneficio para la empresa.
- El Canal de denuncias, a través del cual se permite la denuncia de irregularidades de naturaleza financiera y/o contable, no financiera, hechos o conductas contrarias a la Ley, al Código de Conducta de ASTANDER, a la Política de Cumplimiento Penal de ASTANDER y a la normativa interna y procedimientos de ASTANDER. Este canal es una herramienta que permite reportar de manera confidencial y anónima las anteriores irregularidades y proporciona una comunicación directa con el órgano de cumplimiento de ASTANDER. Además, el canal de denuncias es el mecanismo que ASTANDER dispone para formular cualquier tipo de cuestión o duda relativa al Código de Conducta, a la normativa interna o a los procedimientos de ASTANDER. Se establece este Procedimiento como norma para garantizar que, de presentarse una denuncia, duda o consulta, ésta sea tratada de forma profesional y confidencial, adoptando las medidas oportunas para proteger los intereses de ASTANDER y los de sus grupos de interés y de la sociedad en su conjunto.

2.- Principios básicos

- Garantizar la confidencialidad a todos aquéllos que quieran presentar una denuncia a través de las herramientas de comunicación de denuncias establecidas en el epígrafe 6 de este Procedimiento, se hayan identificado al hacer la denuncia o bien, hayan denunciado de forma anónima.
- Asegurar, para todas las denuncias o consultas recibidas, un análisis oportuno, independiente y confidencial en un plazo razonable de tiempo, el cual no será superior a tres meses desde el acuse de recibo de la denuncia.
- Llevar a cabo los procesos disciplinarios, sancionadores y/o judiciales, según corresponda, hasta la resolución de los mismos.

3.- Ámbito de aplicación

Todas las personas sujetas al Código de Conducta de ASTANDER, persona, proveedores y subcontratas, pueden denunciar los posibles incumplimientos del citado Código, de hechos o conductas contrarias a la Ley, a la Política de Cumplimiento Penal de ASTANDER y a la normativa interna y procedimientos de ASTANDER por medio de las herramientas de comunicación de denuncias establecidas en el epígrafe 6 de este Procedimiento.

	PROCEDIMIENTO	Ref.: CD
	CANAL DE DENUNCIAS	Pág. Nº 4/8
		Revisión: 1

Además, en el caso de denuncias relacionadas con cualquier tipo de acoso, éstas se tratarán de acuerdo a lo recogido en Protocolo de Acoso GO – 06 del sistema de calidad de ASTANDER, en el que se establece la Política de la empresa y se recogen los mecanismos para suprevención y para dar cauce a las denuncias y reclamaciones.

De igual manera, todas las personas sujetas al Código de conducta de ASTANDER podrán utilizar el canal de denuncias para realizar consultas, plantear dudas o sugerencias sobre las materias relacionadas con el propio Código, normativa interna y procedimientos de ASTANDER.

Todas las denuncias o consultas recibidas se atenderán y gestionarán de forma adecuada y completa, llevándose a cabo un análisis de cada una de ellas de forma independiente y confidencial. Asimismo, ASTANDER garantiza la confidencialidad de la identidad de la persona, empresa o institución que realiza la denuncia y de la persona denunciada o denunciadas, informando tan sólo a las personas estrictamente necesarias en el proceso de investigación y resolución de los hechos. La persona denunciante podrá optar por realizar la denuncia anónima o no.


4.- Derechos y deberes de la persona denunciante y la denunciada

4.1 Derechos de la persona denunciante

- Derecho a la confidencialidad. ASTANDER garantiza la confidencialidad y anonimato a todas aquellas personas que presenten una denuncia a través de las herramientas de comunicación de denuncias establecidas y que figuran recogidos en este Procedimiento.
- Derecho a elegir entre realizar la denuncia anónima o no.
- Derecho a la no represalia. ASTANDER garantiza que no se llevarán a cabo represalias ni se impondrán medidas discriminatorias o disciplinarias/sancionadoras de ningún tipo contralaspersonas denunciante, motivadas por la presentación de la denuncia, salvo que ésta carezca materialmente de fundamento y se aprecie, de forma fundada, que la persona denunciante ha realizado maliciosamente una declaración falsa. En este caso, la Dirección podrá adoptar las medidas disciplinarias correspondientes. Las personas que se desempeñan en contratas y proveedores están protegidas por la Ley contra represalias por denunciar presuntas actividades contrarias a lo establecido en las leyes aplicables a la naturaleza de las actividades de ASTANDER o a la normativa interna de ASTANDER, y por participar en procedimientos relacionados con la investigación, por hechos realizados por ASTANDER o por una tercera persona. Las personas que denuncien de forma anónima dentro del ámbito de aplicación del presente Procedimiento y cumplan las condiciones recogidas en el mismo, gozarán del derecho a no represalia incluso si posteriormente son identificadas.
- Derecho a la no revelación de su identidad a ninguna persona, incluidos sus superiores jerárquicos o terceras personas.
- Derecho a obtener un acuse de recibo de la denuncia en un plazo de siete días a partir de su recepción.
- Derecho a que se le informe de la resolución o archivo de la denuncia, en un plazo razonable de tiempo, el cual no será superior a tres meses a partir del acuse de recibo.

4.2 Deberes del denunciante

- Deber de actuar con buena fe. Las denuncias de mala fe o los abusos del sistema podrán dar lugar a las medidas disciplinaria/sancionadoras que en su caso procedan contra la persona denunciante o autora del abuso de acuerdo con la normativa existente. En estos

	PROCEDIMIENTO	Ref.: CD
	CANAL DE DENUNCIAS	Pág. Nº 5/8
		Revisión: 1

casos, por tanto, no registrarán los derechos de confidencialidad y no comunicación de identidad anteriormente establecidos.

- Deber de confidencialidad sobre la realización de la denuncia y el contenido de la misma, durante el período de análisis y resolución de la misma.

4.3 Derechos de la persona denunciada

- Derecho a que se le comunique, en el tiempo más breve posible, que se encuentra inmersa en un proceso de investigación desarrollado en aplicación de este Procedimiento, fruto de una denuncia interpuesta sobre su persona o sobre una actuación suya. La citada comunicación tendrá como contenido mínimo: el órgano encargado de la gestión de la denuncia, los hechos denunciados, los derechos que le asisten y el procedimiento de trámite de la denuncia.
- Derecho de acceso a los datos registrados, excepto a la identidad del denunciante/s.
- Derecho a ser informada de la resolución o, en su caso, archivo de la denuncia.
- Cuando la comunicación a la persona denunciada, que ha sido objeto de una denuncia, ponga en peligro la capacidad de ASTANDER para investigar o recopilar pruebas de manera eficaz, por el riesgo de destrucción o alteración de pruebas por parte de la persona denunciada, ésta se podrá retrasar hasta un máximo de 3 meses desde la recepción de la denuncia.

5.- Gestión del Canal de Denuncias

El órgano de cumplimiento de ASTANDER, representado por la persona de Oficial de cumplimiento, será quien gestione las denuncias recibidas a través de las herramientas de comunicación de denuncias establecidas y que figuran recogidos en este Procedimiento.


El órgano de cumplimiento tiene la responsabilidad de cumplir con los principios básicos y la resolución de las denuncias, consultas o cuestiones recibidas en aquellas materias que tengan o puedan tener incidencia penal.

El órgano de es el responsable de adoptar medidas de mejora en el cumplimiento y de resolver todas las incidencias o dudas sobre su interpretación. Además, asegurará que la totalidad de las denuncias recibidas serán atendidas y gestionadas de forma adecuada, oportuna y completa.

Todas las denuncias recibidas se analizarán de forma independiente, confidencial y diligente por parte de la persona que ocupa el puesto Oficial de cumplimiento, el cual mantendrá la comunicación con la persona denunciante y, en caso necesario, solicitará a éste información adicional y le dará respuesta.

El órgano de cumplimiento garantiza la confidencialidad de la identidad de la persona que realiza la denuncia, o su anonimato, y del denunciado o denunciados, informando sólo a las personas estrictamente necesarias durante la investigación y resolución de la misma, salvo que se trate de una denuncia anónima.

No se atenderán las denuncias emitidas por varias personas de manera conjunta, siendo necesario que cada persona que quiera denunciar, lo haga individualmente.

	PROCEDIMIENTO	Ref.: CD
	CANAL DE DENUNCIAS	Pág. Nº 6/8
		Revisión: 1

Se mantendrán los registros de los procedimientos investigados. El órgano de cumplimiento tendrá que reportar anualmente el número de denuncias y de consultas recibidas al consejo administración

6.- Herramientas de comunicación de denuncias

ASTANDER dispone de varias opciones para comunicar cualquier incumplimiento relacionado con el Código de Conducta, la ley, la Política de Cumplimiento Penal de ASTANDER, o cualquier normativa interna y procedimientos de ASTANDER, para lo que se han creado varias herramientas de comunicación que pueden utilizarse indistintamente y son:

- Dirección de correo electrónico: compliancepenal@astander.es
- Canal de denuncias anónimo a través del siguiente enlace: <https://astander.canaldenunciasanonimas.com>. Dicha herramienta garantiza el anonimato de la persona denunciante si así lo elige.

El órgano de cumplimiento es el órgano habilitado para recibir, a través de estos medios, las denuncias.

7.- Procedimiento de comunicación de denuncias

El procedimiento para la comunicación de denuncias y su canalización hasta su resolución será el siguiente:

✓ Paso 1: Notificación

En el caso de que exista un indicio o sospecha sobre cualquier incumplimiento relacionado con irregularidades de naturaleza financiera y/o contable, hechos o conductas contrarias a la Ley, al Código de Conducta, a la Política de Cumplimiento Penal de ASTANDER, o a la normativa interna o procedimientos de ASTANDER, éstos deberán ser denunciados sin tener en cuenta la cuantía, si es interno o externo o si afecta o no a la imagen o reputación de la Compañía.

Es importante que dichos indicios sean reportados inmediatamente por medio de cualquiera de los medios descritos en el apartado anterior, para asegurar una rápida respuesta.


✓ Paso 2: Requisitos mínimos de la denuncia

La denuncia contendrá, como mínimo, la siguiente información:

- Identificación de la persona denunciante, permitiéndose la realización de denuncias de manera anónima.
- Descripción del evento objeto de denuncia, detallando:
 - ✓ En qué consiste la conducta potencialmente irregular.
 - ✓ Empresa/Departamento donde ocurrió la conducta potencialmente irregular o personas presuntamente implicadas.
 - ✓ Fechas aproximadas en las que se produjeron los hechos.
 - ✓ Área(s) de negocio afectada(s).
- En caso de ser posible, aportar documentos o evidencias de los hechos.

✓ Paso 3: Registro y admisión a trámite

El órgano de cumplimiento, como receptores de la denuncia, son los garantes de las cautelas de confidencialidad, no represalia y rigor en el inicio de las actuaciones. Una vez recibida la denuncia

	PROCEDIMIENTO	Ref.: CD
	CANAL DE DENUNCIAS	Pág. Nº 7/8
		Revisión: 1

y, efectuada una primera valoración de la misma, la persona Oficial de cumplimiento procederá a su codificación con un identificador único y correlativo para asegurar el anonimato y el tratamiento confidencial.

✓ **Paso 4: Definición del equipo**

Dependiendo del contenido de la denuncia, el órgano de cumplimiento valorará la implicación de otros departamentos.

✓ **Paso 5: Valoración de la denuncia**

La denuncia se clasificará para el objeto de establecer prioridades, atendiendo a los criterios de categorización en leve, grave, muy grave o improcedente en aquellos casos en los que no se cumplan los requisitos mínimos para su tramitación. La investigación de la denuncia la llevará a cabo el oficial de cumplimiento, elaborando un informe por cada una de las denuncias recibidas, el cual será presentado al Comité de Dirección de ASTANDER.

✓ **Paso 6: Desarrollo de la investigación de la denuncia**

El órgano de cumplimiento obtendrá de la persona denunciante o de otras fuentes y por medios propios toda la información relevante sobre los hechos denunciados.

Las actividades a llevar a cabo que permitan tanto la preservación y custodia de las evidencias, así como el respeto a los derechos de las personas denunciante y denunciada pueden ser:

- Entrevistas personales presenciales o por medios telemáticos de obtención y confirmación de información, las cuales podrán ser grabadas o bien documentadas mediante una transcripción completa y exacta de la conversación, a reserva del consentimiento de la persona denunciante.
- Obtención de información de fuentes externas públicas o privadas accesibles.
- Análisis de datos.

Una vez finalizada la investigación, el oficial de cumplimiento emitirá un Informe, el cual será presentado a la Dirección para establecer las medidas que entienda oportunas, así como

En aquellos casos en los que la denuncia investigada haga referencia a materias que tengan o puedan tener incidencia penal, el órgano de cumplimiento emitirá una propuesta de resolución que será remitida al Comité de Dirección.


✓ **Paso 7: Resolución de la denuncia**

El órgano de cumplimiento, dará adecuada respuesta a la denuncia planteada, indicando la resolución adoptada y procediendo a su comunicación a la persona denunciante, dentro de los plazos establecidos en este Procedimiento en el mismo medio utilizado para la recepción de la misma.

A tal efecto, podrá adoptar las siguientes decisiones:

- Archivar la denuncia y cerrar la investigación, si se considera que no se han demostrado conductas irregulares.
- Remitir el informe a la Dirección para llevar a cabo, en su caso, las medidas disciplinarias correspondientes.
- Si la denuncia investigada hace referencia a materias que tengan o puedan tener incidencia penal, emitirá una propuesta de resolución, la cual deberá ser posteriormente confirmada por el Consejo de Administración.

En este caso, al tratarse de un potencial delito, el órgano de cumplimiento evaluará posibles fallos en los mecanismos de control existentes y propondrá acciones de mejora y remitirá el informe al

	PROCEDIMIENTO	Ref.: CD
	CANAL DE DENUNCIAS	Pág. Nº 8/8
		Revisión: 1

Comité de Dirección, a fin de analizar la posibilidad del ejercicio de acciones judiciales o administrativas, incluidas las acciones penales o de otra índole que, en su caso, procedan.

8.- Seguimiento

El órgano de cumplimiento elaborará un informe estrictamente confidencial de todas las denuncias recibidas, el cual será presentado anualmente al Comité de Dirección. Dicho informe detallará, entre otros los siguientes datos:

- Número de denuncias recibidas.
- Número de denuncias recibidas según su materia (acoso, conducta, éticas, penal...)
- Número de denuncias por área de negocio afectada.
- Número de denuncias por categoría (leve, grave, muy grave o improcedente).
- Número de denuncias archivadas sin investigación, por no cumplir requisitos mínimos. Número de denuncias archivadas con investigación, por no constituir conducta irregular.
- Número de denuncias investigadas con resultado de acciones disciplinarias, distinguiendo si se ha producido procedimiento judicial o no.
- Número de denuncias por tipología de conducta irregular (apropiación indebida, manipulación contable, mal uso de datos de clientes, fraude, corrupción entre particulares, etc...).
- Plazo de resolución de cada denuncia.
- Acciones llevadas a cabo con cada denuncia.

9.- Roles y responsabilidades

- Todos los empleados y Comité de Dirección.

Todos los empleados y Comité de Dirección son responsables de cumplir con lo estipulado en el Código de Conducta de ASTANDER. Deberán además identificar y comunicar, en cuanto haya una sospecha e independientemente de su cuantía, cualquier irregularidad de naturaleza financiera y/o contable, no financiera, hechos o conductas contrarias a la Ley, al Código de Conducta, a la Política de Cumplimiento Penal, o a la normativa interna o procedimientos de ASTANDER.

- Órgano de Cumplimiento y oficial de cumplimiento

Es la persona responsable de gestionar las denuncias recibidas a través de las distintas herramientas de comunicación de denuncias establecidas y que figuran recogidas en este Procedimiento. Evalúa las denuncias recibidas.

Es, el garante de las cautelas de confidencialidad y rigor en el inicio de las actuaciones de investigación de una denuncia. Dependiendo del contenido de la denuncia solicita la implicación de otras áreas de la empresa.