



# REGLAMENTO DEL CANAL ÉTICO

Fecha en vigor:  
30/06/2020

## ÍNDICE

<b>Artículo 1.- Antecedentes y objeto del presente Reglamento .....</b>	<b>2</b>
<b>Artículo 2.- Responsable del Canal Ético .....</b>	<b>4</b>
<b>Artículo 3.- Definición de usuarios del Canal Ético .....</b>	<b>5</b>
<b>Artículo 4.- Comunicación de la existencia del Canal Ético .....</b>	<b>6</b>
<b>Artículo 5.- Esquema de funcionamiento del Canal Ético .....</b>	<b>7</b>
<b>Artículo 6.- Comunicación de consultas o actuaciones irregulares mediante denuncia: medios técnicos y requisitos mínimos de la denuncia .....</b>	<b>8</b>
<b>Artículo 7.- Recepción de la comunicación recibida: clasificación.....</b>	<b>9</b>
<b>Artículo 8.- Gestión de la consulta por el Responsable de Asesoría Jurídica .....</b>	<b>11</b>
<b>Artículo 9.- Gestión de la denuncia .....</b>	<b>11</b>
<b>Artículo 10.- Planteamiento de sugerencias al Órgano de Cumplimiento Penal sobre materias de su competencia.....</b>	<b>15</b>
<b>Artículo 11.- Elaboración de informes periódicos .....</b>	<b>15</b>
<b>Artículo 12.- Protección de los denunciantes.....</b>	<b>16</b>
<b>Artículo 13.- Aprobación, actualización y mantenimiento .....</b>	<b>16</b>
<b>Anexo I.- Formulario modelo a rellenar por el denunciante .....</b>	<b>17</b>
<b>Anexo II.- Informe modelo a rellenar en la recepción de la denuncia .....</b>	<b>17</b>
<b>Anexo II.- Informe modelo a rellenar en la recepción de la denuncia .....</b>	<b>18</b>
<b>Anexo III.- Formulario modelo de consulta .....</b>	<b>19</b>
<b>Anexo IV.- Comunicación modelo sobre el Canal Ético a los Empleados de la Caja.</b>	<b>20</b>
<b>Anexo V.- Comunicación modelo sobre el Canal Ético a proveedores y clientes de la Caja .....</b>	<b>21</b>

## HISTORIAL DE VERSIONES Y MODIFICACIONES

<b>Versión</b>	<b>Secciones Afectadas</b>	<b>Descripción de la modificación</b>	<b>Autor</b>	<b>Fecha</b>
Inicial	Todas	Versión Inicial	Unidad de Cumplimiento Normativo	30/06/2020

## Artículo 1.- Antecedentes y objeto del presente Reglamento

Como consecuencia de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, que supuso la modificación del Código Penal, introduciendo, entre otros puntos, la posibilidad de declarar la responsabilidad penal de las personas jurídicas; y de la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, que modifica la regulación de la responsabilidad penal de las personas jurídicas imponiendo, en la nueva redacción dada al artículo 31 bis.5.4º del Código Penal, la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de supervisar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención de riesgos penales, CAJA RURAL DE EXTREMADURA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO, (en adelante, “la Caja” o “la Entidad”) ha procedido al establecimiento de medidas tendentes a incorporar las previsiones establecidas en dicha regulación.

A estos efectos, el conjunto de mecanismos adoptados por la Caja para garantizar el adecuado cumplimiento de las obligaciones impuestas por el legislador en esta materia, se encontraba recogido en el denominado “Modelo de Prevención de Riesgos Penales” (en adelante, el “**Modelo PRP**”) dentro del cual, y como parte del mismo, se incardinaba el Canal de Denuncias.

Posteriormente, siguiendo la tendencia creciente en el ámbito del Cumplimiento Penal, el Canal de Denuncias pasó a denominarse “Canal Ético”.

Finalmente, el Modelo PRP se ha transformado en un Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal, (en adelante, “**el SGCP**”) adaptado a la Norma UNE 19601.

De esta forma, el Canal Ético se configura como un mecanismo más de los adoptados por la Caja en esta materia, muy útil a la hora de facilitar la toma de conocimiento de todas aquellas conductas cometidas en el seno de la organización, que pudiesen ser constitutivas de delito y respecto de las cuales se haga necesario llevar a cabo la oportuna investigación y, en su caso, la adopción de las medidas correctivas pertinentes para evitar la responsabilidad penal de la Entidad.

Por su parte, la Orden ECC/461/2013, de 20 de marzo y en su desarrollo la Circular 5/2013, de 12 de junio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, que establece modelos de informe anual de gobierno corporativo de las sociedades anónimas cotizadas, de cajas de ahorros y de otras entidades que emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores, hace especial hincapié en la necesidad de contar con Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el proceso de emisión de Información Financiera (SCIIF) recomendando la existencia de un Canal de Denuncias que permita la comunicación al Comité de Auditoria de irregularidades de naturaleza financiera y contable, en adición a eventuales incumplimientos del Código de Conducta y actividades irregulares en la organización.

Aunque la Caja no es destinataria de la Orden ni de la Circular mencionadas, cuenta con un sistema de gestión y control de la contabilidad y de la información financiera informatizado y con herramientas de supervisión del mismo, por lo que consideramos eficiente recoger la referida recomendación, y utilizar el Canal Ético de la Caja como medio de comunicación a la Comisión de Auditoría y Riesgos de irregularidades financieras y contables, y de conducta.

Expuesta la conveniencia de contar con un Canal Ético que permita la puesta en conocimiento de la Entidad de cualesquiera conductas irregulares o ilícitas cometidas en su seno, el presente Reglamento tiene por objeto establecer el procedimiento de aplicación al mismo como canal de comunicación para la recepción de denuncias relacionadas con:

- a) Cualquier conducta tipificada en el Código Penal y, en especial, aquellas que pudieran dar lugar a la responsabilidad penal de las personas jurídicas recogidas en el SGCP de la Caja.
- b) Las violaciones del Código de Conducta Profesional de Caja Rural de Extremadura.
- c) Las violaciones de la Política de Conflictos de Interés de la Caja.
- d) Cualquier irregularidad (error material o fraude) cometida en el proceso de emisión de Información Financiera y contable de la Entidad.
- e) Cualquier hecho o situación que pueda ser constitutiva de infracción o sanción administrativa contemplada en la normativa vigente en cada momento.

En adelante, el conjunto de disposiciones legales y directrices internas mencionadas cuya infracción es susceptible de ser denunciada a través del Canal Ético, serán denominadas como **“la Normativa”**.

Se establece este Reglamento para garantizar que de presentarse una actuación contraria a lo establecido en la Normativa, ésta sea tratada de forma profesional y confidencial adoptando las medidas oportunas para proteger los intereses de la Caja y el cumplimiento efectivo de la citada Normativa.

Igualmente, este Canal Ético se configura como un medio para que cualquier usuario del mismo, pueda dirigir consultas al Órgano de Cumplimiento Penal, relacionadas con cualquiera de los asuntos que entran dentro del ámbito de sus competencias, y obtener de éste el debido asesoramiento al respecto.

## **Artículo 2.- Responsable del Canal Ético**

El responsable último del Canal Ético es la Comisión de Auditoría y Riesgos y como tal le corresponde la función decisoria de los expedientes originados como consecuencia de las denuncias válidas que hayan sido objeto de un proceso previo de investigación.

La Comisión de Auditoría y Riesgos se valdrá de los siguientes órganos técnicos de apoyo en la fase de instrucción de los expedientes:

### **2.1. El Órgano de Cumplimiento Penal**

Las funciones del Órgano de Cumplimiento Penal en cuanto al Canal Ético, se circunscriben a la gestión de todas las comunicaciones recibidas, consultas y denuncias, y respecto de las segundas, también al desarrollo de la fase de investigación de aquellas conductas cuya competencia se le atribuye expresamente en el presente Reglamento.

En concreto, el Órgano de Cumplimiento Penal ejercerá las competencias y funciones que expresamente le sean asignadas en cada momento por su Reglamento de funcionamiento, reportando su actuación directamente a la Comisión de Auditoría y Riesgos.

### **2.2. Auditoría Interna**

El Jefe de Auditoría Interna será el encargado de la tramitación de la fase de investigación de todas aquellas conductas denunciadas que pudieran ser calificadas como irregularidades (error material o fraude) en el proceso de emisión de la Información Financiera de la Entidad y de cualquier infracción de la normativa contable.

### **2.3. Asesoría Jurídica**

El Responsable de Asesoría Jurídica será el encargado de resolver las consultas recibidas a través del Canal Ético, prestando asesoramiento sobre cuestiones relativas a determinadas conductas, actividades o riesgos penales que pudieran ponerse de manifiesto en el seno de la Entidad.

Por otra parte, el Órgano de Control Interno de PBC (OCI) deberá ser informado por el Órgano de Cumplimiento Penal de cualquier denuncia que pudiera estar relacionada con la comisión de un delito de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, a los efectos de llevar a cabo, en su caso, las actuaciones que le pudieran corresponder conforme a la normativa vigente en materia de prevención del blanqueo de capitales.

## Artículo 3.- Definición de usuarios del Canal Ético

La Caja tiene dos colectivos como posibles usuarios del Canal Ético: (i) los Consejeros, miembros de la Comisión de Control, Directivos y empleados de la Entidad (en adelante, “**los Empleados**”) y (ii) aquellos terceros que mantengan una relación contractual o comercial con la misma, en adelante, “**los Terceros**”).

- En el caso de los **Terceros**, los colectivos más relevantes son los proveedores y los clientes.
  1. Respecto de los proveedores, existe un Comité de Eficiencia y Control de Gastos y unos controles internos adecuados que producen como efecto impedir o prevenir la comisión, por acción u omisión, de cualquier conducta irregular en la contratación y prestación de servicios por los mismos.
  2. Respecto del colectivo de clientes, éstos cuentan también con un canal específico para el planteamiento de quejas y reclamaciones a través del Servicio de Atención al Cliente (SAC) regulado en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.
- En el caso de los **Empleados**, asimismo existen vías previamente habilitadas en la Entidad para la comunicación por los empleados de determinadas conductas expresamente impuestas por la normativa vigente relativas a la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, estableciéndose un Manual Operativo en el que se detalla el mecanismo de comunicación de conductas sospechosas al Órgano de Control Interno (OCI) –Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo–. Así mismo, la Caja cuenta con un Protocolo de Actuación contra el Acoso Laboral y el Acoso Sexual incluido dentro del Código de Conducta Profesional.

Dichos mecanismos se circunscriben a materias muy concretas, de manera que se entiende necesario contar con el Canal Ético regulado en el presente Reglamento a los efectos de lograr la toma de conocimiento por la Entidad de aquellas conductas a las que se extiende su ámbito de aplicación conforme a lo indicado en el Artículo 1 del presente Reglamento.

En todo caso, las conductas que pudieran ser constitutivas de infracción de la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales distintas de aquellas que hayan de ser comunicadas al OCI, se tramitarán a través del Canal Ético.

En el caso de los **Terceros**, la utilización del Canal Ético por ellos queda circunscrito a la denuncia de conductas que pudieran ser constitutivas de delitos, tipificados en el Código Penal y para la formulación de dudas o consultas y sugerencias al Órgano de Cumplimiento Penal.

En el caso de los **Empleados**, podrán éstos utilizar este Canal Ético para la puesta en conocimiento de la Entidad de todas las conductas indicadas en el Artículo 1 de este Reglamento e igualmente para la formulación de dudas o consultas y sugerencias al Órgano de Cumplimiento Penal.

Ello, no obstante, el mantenimiento de los canales previamente habilitados en la Entidad se hace necesario para la comunicación por los empleados de las conductas cuyo conocimiento es competencia del OCI –Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo– y del Departamento de Recursos Humanos, sin perjuicio de que, en el supuesto de que las conductas denunciadas a través de los mismos fuesen constitutivas de infracción de la Normativa, puedan ambos órganos internos comunicarlas de oficio, para su tramitación al Órgano de Cumplimiento Penal.

En conclusión, tanto dentro del colectivo de Terceros (proveedores y clientes), como dentro del colectivo de Empleados (consejeros, miembros de la Comisión de Control, directivos o empleados), con interés razonable, podrán enviar denuncias a través del Canal establecido y definido en este Reglamento.

El Órgano de Cumplimiento Penal asegurará que todas las comunicaciones recibidas se analicen de forma independiente y confidencial, así como garantizará la confidencialidad de la identidad de la persona que la plantea y del denunciado o denunciados, informando tan solo a las personas estrictamente necesarias en el proceso.

## **Artículo 4.- Comunicación de la existencia del Canal Ético**

Con el objetivo de que el Canal Ético sea efectivo, es necesario que se comunique a las partes interesadas implicadas, terceros y empleados.

La existencia del Canal Ético se comunicará a los terceros a través de los siguientes mecanismos:

- Información vía Web corporativa.

La existencia del Canal Ético se comunicará a los Empleados a través de los siguientes mecanismos:

- Comunicado interno en el que se indique la forma de acceder al mismo y sus posteriores pasos.
- Información vía Intranet y Portal del Empleado

En dichos comunicados e información se hará constar necesariamente los siguientes aspectos:

- a) Confidencialidad de las denuncias recibidas; debe constar claramente que el acceso a las denuncias recibidas sólo estará permitido para personas muy restringidas además de los miembros del Órgano de Cumplimiento Penal al que se refiere el punto siguiente del presente Reglamento y de la Comisión de Auditoría y Riesgos.
- b) Posibilidad de que los empleados puedan remitir al Órgano de Cumplimiento Penal denuncias de forma anónima conforme a la normativa de protección de datos.
- c) Protección del denunciante; se garantizará que no se cometa ningún tipo de represalia contra las personas que denuncien irregularidades sobre la base de indicios razonables, exceptuándose exclusivamente aquellos supuestos en los que quede acreditada la mala fe del denunciante, pudiendo adoptarse en este caso las medidas sancionadoras que legalmente correspondan.

En el **Anexo IV** del presente Reglamento se recoge un modelo de comunicación a los empleados sobre el Canal Ético.

En el **Anexo V** del presente Reglamento se recoge un modelo de comunicación a los proveedores y clientes, como partes interesadas, sobre el Canal Ético.

## **Artículo 5.- Esquema de funcionamiento del Canal Ético**

---

El procedimiento de gestión del Canal Ético se articula en las siguientes fases:

- a) Comunicación de consultas o actuaciones irregulares mediante denuncia; Medios técnicos y requisitos mínimos de la denuncia.
- b) Recepción de la comunicación recibida: clasificación según sea consulta o denuncia
- c) Gestión de la consulta por el Responsable de Asesoría Jurídica
- d) Gestión de la denuncia:
  - Clasificación y, en su caso, remisión de la denuncia a la Comisión de Auditoría y Riesgos.
  - Investigación.
  - Conclusión: Informe, archivo de la denuncia o expediente disciplinario con imposición de sanciones y, en su caso, información al denunciante.
- e) Planteamiento de sugerencias al Órgano de Cumplimiento Penal sobre materias de su competencia.

## **Artículo 6.- Comunicación de consultas o actuaciones irregulares mediante denuncia: medios técnicos y requisitos mínimos de la denuncia**

### **6.1. Medios para efectuar la comunicación.**

A los efectos de dotar al Canal Ético de una mayor eficiencia y simplicidad, así como para facilitar a los empleados y terceros la interposición de las denuncias y la formulación de consultas se establece que sea el Órgano de Cumplimiento Penal el único órgano receptor de las mismas con independencia de las competencias posteriores que le pudiesen corresponder en la tramitación de las mismas.

El Empleado que conozca la existencia de una conducta irregular, un incumplimiento o una vulneración de la Normativa, deberá reportarlo al Órgano de Cumplimiento Penal.

Igualmente, los Terceros podrán presentar consultas o denuncias en relación con aquellas conductas que pudieran ser constitutivas de delito conforme al Código Penal.

Los medios a través de los cuales se pueden efectuar las denuncias y consultas estarán disponibles 24 horas al día 365 días al año, garantizando la máxima confidencialidad.

En cuanto a los medios con los que cuentan los usuarios para interponer denuncias y efectuar consultas son los siguientes:

1. Envío de un correo electrónico a la siguiente dirección: [canaletico\\_crex@cajarural.com](mailto:canaletico_crex@cajarural.com), adjuntando el formulario que estará a su disposición en el Portal del Empleado y en la Intranet, así como en la página web de la Caja, cuyo destinatario será el Órgano de Cumplimiento Penal.
2. Uso del Canal Ético a través del aplicativo habilitado al efecto en la aplicación interna de gestión integral denominada Lanzadera. Siendo del mismo modo su destinatario el Órgano de Cumplimiento Penal.
3. Acceso al formulario online a través de la página web de la Entidad.
4. Uso de buzones físicos habilitados al efecto en los Servicios Centrales de la Caja o remisión física del formulario a través de la valija interna de la Entidad cuyo destinatario será el Órgano de Cumplimiento Penal.

Se recomienda que la comunicación sea lo más descriptiva y detallada posible, facilitando de esta forma al receptor identificar a la/s persona/s implicada/s o departamento/s implicados.

En el **Anexo I** se incluye un formulario modelo a rellenar por el denunciante y en el **Anexo II** se incluye un informe modelo a rellenar por el receptor de la denuncia en el caso de que ello sea preciso para completar los datos de la denuncia, previa comunicación con el denunciante a través del correo electrónico o teléfono por él aportado, salvo en aquellos casos en los que la denuncia sea anónima.

En el **Anexo III** se incluye un formulario modelo de consulta.

## 6.2. Requisitos de la denuncia

La comunicación de la denuncia ha de contar con una serie de requisitos para que pueda ser considerada y tenga los elementos mínimos para que se produzca la posterior investigación en caso de que sea necesario. En particular:

1. Identificación del denunciante, salvo en aquellos casos en los que el denunciante desee presentar una denuncia anónima.
2. Descripción del evento sospechoso lo más concreto posible, detallando:
  - i. En qué consiste la conducta posiblemente irregular.
  - ii. Posibles personas implicadas.
  - iii. Fechas aproximadas de ocurrencia.
  - iv. Medios con que se ha realizado la posible conducta ilícita.
  - v. Área de la Entidad afectada.
  - vi. Posible impacto en clientes.
  - vii. Posible impacto económico.
3. En su caso, aportar documentos o evidencias de los hechos.

Con carácter general, salvo en aquellos supuestos en los que la denuncia sea anónima, se podrá contactar con el denunciante en caso de que sea necesario mediante un canal seguro que salvaguarde la confidencialidad de la información. A estos efectos, el denunciante deberá facilitar una dirección de correo electrónico o un número de teléfono al que, en su caso, pueda dirigirse el receptor de la denuncia de forma confidencial.

### **Artículo 7.- Recepción de la comunicación recibida: clasificación.**

La comunicación enviada utilizando cualquiera de los medios descritos en el apartado anterior será recibida por el Órgano de Cumplimiento Penal.

El Secretario del Órgano de Cumplimiento Penal recepciona las comunicaciones y realiza una primera clasificación, diferenciando dos tipos: consultas y denuncias.

Cuando se trate de una consulta, corresponderá al Responsable de la Asesoría Jurídica continuar la tramitación del procedimiento en los términos establecidos en el apartado 8 de este Reglamento.

Cuando la comunicación recibida sea una denuncia, con el objetivo de obtener para la fase de instrucción todos los datos necesarios para poder valorar la misma y tomar las acciones oportunas, la denuncia deberá contar con los requisitos mínimos mencionados en el punto 6.2 de este Reglamento.

En este sentido, para asegurar la toma de datos adecuada, se establece el formulario detallado en el **Anexo I**.

En el caso de que sea preciso completar los datos, el Secretario del Órgano de Cumplimiento Penal se encargará de completar el informe de la denuncia conforme al modelo recogido en el **Anexo II**, previa comunicación con el denunciante a través del correo electrónico o teléfono que él mismo haya facilitado en el formulario.

En aquellos casos en los que la denuncia sea anónima y por tanto, el denunciante no haya facilitado ni su correo electrónico ni su teléfono, el Órgano de Cumplimiento Penal podrá dar por concluida la gestión de la denuncia mediante su archivo. En cualquier caso, dicho archivo sólo estará justificado en aquellos casos en los que la ausencia de datos sea de tal entidad que impida al Órgano de Cumplimiento Penal dar trámite a la denuncia y, en todo caso, referidos a los puntos 2 y 3 del apartado anterior 6.2.

Igualmente, en aquellos casos en los que las denuncias remitidas por personas que se hayan identificado, no reúnan los requisitos mínimos necesarios para incoar la instrucción del procedimiento de investigación, y que no sean subsanados oportunamente por el denunciante cuando ello sea posible, se podrá acordar el archivo de las actuaciones por el propio Órgano de Cumplimiento Penal.

Cuando los hechos que motivaron la denuncia sean constitutivos de una infracción de la Normativa relacionada con el control interno de la Caja, en concreto, irregularidades contables y del sistema con el que cuenta la Caja relativo al control interno de la información financiera, el Órgano de Cumplimiento Penal, previa clasificación de la denuncia, remitirá el expediente a través de la Comisión de Auditoría y Riesgos al Jefe de Auditoría Interna para que sea éste el que continúe la tramitación del procedimiento en los términos que se indicarán a continuación.

Cuando los hechos fueran constitutivos de una infracción de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo o su normativa de desarrollo, el Órgano de cumplimiento penal remitirá de oficio la denuncia al OCI de la Entidad para su tramitación por éste.

## **Artículo 8.- Gestión de la consulta por el Responsable de Asesoría Jurídica**

Recibida la comunicación en el Órgano de Cumplimiento Penal y tipificada la misma como consulta, se remitirá de oficio el expediente al Responsable de la Asesoría Jurídica para que éste continúe con la tramitación del procedimiento.

Se ha dispuesto un formulario, que consta como **Anexo III** en el presente documento, con el fin de que se proporcionen todos los datos necesarios para la emisión de un pronunciamiento sobre el asunto objeto de consulta.

El Responsable de la Asesoría Jurídica emitirá el pronunciamiento a la mayor brevedad posible y, en todo caso, en el plazo máximo de 15 días, a partir de la fecha en que la consulta tuvo entrada en el Órgano de Cumplimiento Penal. Dicho pronunciamiento se remitirá por correo electrónico al remitente de la consulta, salvo que dicho medio no conste en la misma o el remitente señale otro distinto.

Las consultas versarán, en todo caso, sobre actuaciones, conductas o asuntos relacionados con la Normativa.

Las consultas que, por el contrario, atiendan un asunto que no pueda circunscribirse al ámbito de aplicación de la Normativa se trasladarán a la instancia que resulte competente en la Entidad, tal como el Departamento de Atención al Cliente, el Delegado de Protección de Datos o el Departamento de Recursos Humanos.

En el supuesto de que las actuaciones o conductas objeto de consulta fuesen constitutivas de delito o una infracción de la Normativa, la Asesoría Jurídica deberá comunicarlo de oficio al Órgano de Cumplimiento Penal para su oportuna tramitación.

Respecto de las consultas que no reúnan los requisitos mínimos necesarios para su resolución y que no sean subsanados oportunamente por quien las formuló, se podrá acordar el archivo de las actuaciones por el Responsable de la Asesoría Jurídica, comunicando esta circunstancia al Órgano de Cumplimiento Penal y a la persona que presentó la consulta.

## **Artículo 9.- Gestión de la denuncia**

### **9.1. Clasificación de la denuncia**

Con el objetivo de priorizar aquellas denuncias válidas que por sus características tengan un impacto mayor, el receptor de la denuncia deberá clasificarlas de acuerdo con la siguiente categorización:

- **Prioridad I:** Comunicaciones en las que se alegue fraude financiero o contable, desvío de fondos societarios, hurtos u otros abusos financieros, espionaje o sabotaje, violaciones de deberes de confidencialidad, abusos financieros por parte de proveedores o clientes, deficiencias significativas o fragilidad de los sistemas de control interno de la Entidad o cualesquiera otros asuntos relacionados con auditoría o contabilidad que puedan tener un efecto significativo en el reporte de los estados financieros de la Caja o en la reputación de la misma frente a sus clientes.
- **Prioridad II:** El resto de las Comunicaciones. El Órgano de Cumplimiento Penal debe realizar un contacto inicial con el autor de la misma, cuando ello sea posible, dentro de los quince días hábiles posteriores a la recepción de la comunicación, y siempre y cuando lo estime conveniente para llevar a cabo la oportuna investigación.

## 9.2 Investigación

### 9.2.1. Instrucción realizada por el Órgano de Cumplimiento Penal

El Órgano de Cumplimiento Penal llevará a cabo la instrucción respecto de aquellos asuntos que no se encuentren especialmente atribuidos a Auditoría Interna, y la misma comprenderá las siguientes fases:

#### 1. Contacto inicial con el autor de la denuncia para la obtención de datos adicionales, siempre que ello sea necesario y posible.

Los criterios para priorizar la gestión de las denuncias válidas, una vez clasificadas por el Órgano de Cumplimiento Penal, serán los siguientes:

- Aquellas denuncias válidas de **Prioridad I**, deben ser notificadas inmediatamente al Presidente de la Comisión de Auditoría y Riesgos, y podrán ser trasladadas a las personas o unidades que deban intervenir para su tramitación. Cuando sea necesario obtener datos adicionales, el Órgano de Cumplimiento Penal realizará un contacto inicial con el autor de la Comunicación dentro de los 7 días hábiles posteriores a la recepción de la misma.
- Para aquellas denuncias válidas de **Prioridad II** deben ser notificadas inmediatamente al Presidente de la Comisión de Auditoría y Riesgos, y podrán ser trasladadas a las personas o unidades que deban intervenir para su tramitación. Cuando sea necesario obtener datos adicionales, el Órgano de Cumplimiento Penal debe realizar un contacto inicial con el autor de la misma dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción de la Comunicación.

## 2. Desarrollo de la investigación

Una vez se haya obtenido toda la información relevante por parte del denunciante, el Presidente del Órgano de Cumplimiento Penal designará un instructor de entre los miembros del Órgano (en adelante, “**el Instructor**”) que incoe un expediente investigador y redacte el informe de Investigación.

En este punto el Instructor deberá decidir con los medios a su alcance, sobre los siguientes aspectos:

- ❑ Los procedimientos a realizar para llevar a cabo la investigación que permitan tanto la preservación de las pruebas como el respeto a los derechos de los trabajadores: entrevistas personales, análisis de datos, obtención de información de fuentes externas, etc.
- ❑ Qué departamentos o áreas deben estar informados de la investigación y cuáles no, y a qué nivel jerárquico, dependiendo de:
  - El nivel jerárquico y número de las posibles personas implicadas.
  - La necesidad de involucrar a otros departamentos como Recursos Humanos.
  - La necesidad de involucrar a otros departamentos para la obtención de datos de contraste.
- ❑ Qué departamentos deben ser informados sobre los avances de la investigación y la solicitud, en su caso, de los Informes o documentos necesarios para la incoación del procedimiento a los departamentos de la Caja que pudiesen estar afectados por la conducta irregular.
- ❑ La necesidad de involucrar a expertos externos para la realización de la investigación y la solicitud de los correspondientes informes periciales.

El Órgano de Cumplimiento Penal garantizará en todo momento la confidencialidad de la instrucción del expediente de investigación y su contenido, así como la confidencialidad de las personas involucradas en la investigación, actuando además conforme a lo indicado en el apartado del presente Reglamento en relación a la protección del denunciante.

En todo caso, el Órgano de Cumplimiento Penal deberá informar a la Comisión de Auditoría y Riesgos del inicio del expediente de investigación.

### 9.2.2. Instrucción realizada por Auditoría Interna

Cuando la denuncia ponga de manifiesto irregularidades contables y del sistema con el que cuenta la Caja relativo al control interno de la información financiera, la investigación se llevará a cabo por Auditoría Interna en los siguientes términos:

1. Remitida la denuncia por el Órgano de Cumplimiento Penal, el Presidente de la Comisión de Auditoría y Riesgos pondrá la misma en conocimiento del Jefe de

Auditoría Interna de la Caja para que asuma, como Instructor, la investigación correspondiente.

2. Dicha investigación se llevará a cabo por el Jefe de Auditoría Interna conforme a los criterios y procedimientos que tenga establecidos al efecto.

Tanto el Órgano de Cumplimiento Penal como el Jefe de Auditoría Interna, llevarán a cabo las actuaciones de investigación con la mayor diligencia posible empleando para ello el tiempo y los medios materiales y humanos que sean necesarios. Ambos podrán recabar la información y colaboración necesaria de los equipos técnicos de la Entidad para llevar a cabo las labores de investigación.

### **9.3. Conclusión: informe, archivo de la denuncia o expediente disciplinario con imposición de sanciones.**

Una vez finalizada la investigación por el Instructor, realizará éste un informe con las principales conclusiones y propuestas de resolución que se presentará al Órgano de Cumplimiento Penal. A continuación, el Presidente de este Órgano remitirá el mismo a la Comisión de Auditoría y Riesgos para que tome las medidas que considere oportunas a la vista de las conclusiones presentadas. Este informe contendrá una relación clara de los hechos, decisiones y recomendaciones, así como:

- a) La comunicación de la conducta irregular recibida.
- b) Los procedimientos empleados para su investigación.
- c) Resultados documentados de la investigación.
- d) Las medidas correctivas que, en su caso, se deban establecer.

Este Informe será elaborado por el Jefe de Auditoría Interna de la Caja cuando se trate de hechos denunciados de cuya instrucción sea competente.

En aquellos casos en los que recibida la comunicación, la Comisión de Auditoría y Riesgos considere que los hechos denunciados no suponen infracción alguna de la Normativa, procederá a desestimar la denuncia archivando el caso y poniéndolo en conocimiento del denunciante en aquellos supuestos en los que se considere necesario y sea posible por tratarse de denuncias no anónimas.

Por el contrario, si la Comisión de Auditoría y Riesgos considera que concurren indicios razonables de la existencia de una acción u omisión contraria a la Normativa por parte de uno o varios empleados de la Caja, convocará al Responsable de Recursos Humanos de la Entidad para iniciar las actuaciones que resulten convenientes en materia disciplinaria conforme a la normativa laboral. Igualmente será convocado en su caso, el Responsable de Asesoría Jurídica para su consideración acerca de la procedencia de entablar cualesquiera acciones judiciales o extrajudiciales oportunas frente a empleados o terceros derivados de las conductas denunciadas.

Asimismo, acordará cuantas medidas considere oportunas para minimizar los efectos perjudiciales que de la conducta denunciada se pudieran derivar para la Caja, sus empleados o terceros y adoptará cualesquiera otras tendentes a evitar que dichas conductas se puedan volver a producir.

En los casos en los que la Comisión de Auditoría y Riesgos lo estime oportuno, informará al denunciante de las medidas adoptadas, si existe esa posibilidad.

## **Artículo 10.- Planteamiento de sugerencias al Órgano de Cumplimiento Penal sobre materias de su competencia**

---

A través del Canal Ético se podrán dirigir además de consultas, sugerencias al Órgano de Cumplimiento Penal relacionadas con todas las materias incluidas en su ámbito de aplicación.

Para ello, cualquier usuario podrá remitir las mismas mediante un correo electrónico dirigido a la dirección indicada en el presente Reglamento.

Todas aquellas sugerencias recibidas habrán de ser tenidas en cuenta por el Órgano de Cumplimiento Penal.

## **Artículo 11.- Elaboración de informes periódicos**

---

Con el objetivo de analizar el funcionamiento del Canal Ético, el Órgano de Cumplimiento Penal realizará un **Informe de Revisión del SGCP** semestralmente en el que se detallarán a modo de ejemplo las siguientes estadísticas:

1. Número de denuncias recibidas.
2. Número de denuncias con Prioridad I y II.
3. Número de denuncias archivadas sin investigación por no cumplir requisitos mínimos.
4. Número de denuncias archivadas con investigación por no constituir conducta irregular.
5. Número de denuncias investigadas con resultado de acciones disciplinarias, distinguiendo si se ha producido procedimiento judicial o no.
6. Número de denuncias por tipología de conducta irregular (apropiación de activos de clientes, manipulación contable, mal uso de datos de clientes, etc.).
7. Número de denuncias por área de negocio afectada.

Respecto de las denuncias archivadas sin investigación por no cumplir los requisitos mínimos, el Órgano de Cumplimiento Penal incluirá en el Informe de Revisión del SGCP semestral, de forma somera, los motivos de rechazo de las mismas.

Dicho informe se elevará por el Órgano de Cumplimiento Penal a la Alta Dirección y a la Comisión de Auditoría y Riesgos, quien informa al Órgano de Gobierno.

## **Artículo 12.- Protección de los denunciantes**

El Órgano de Cumplimiento Penal velará para que no se produzca ningún tipo de represalia sobre aquél o aquéllos que hubiesen planteado de buena fe sus consultas, denuncias o quejas. Si se confirmase que dichas personas han sido objeto de represalias, los autores de las mismas serán objeto de investigación y, en su caso, de sanción.

Si se demostrase que el denunciante ha actuado de mala fe en su denuncia, se adoptarán al respecto las medidas sancionadoras que correspondan.

## **Artículo 13.- Aprobación, actualización y mantenimiento**

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Rector de **CAJA RURAL DE EXTREMADURA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO** y, del mismo modo, este Órgano será el competente para aprobar sus posteriores modificaciones.

Este Reglamento debe ser revisado con una frecuencia anual por la Órgano de Cumplimiento Penal.

Adicionalmente y sin que la lista sea necesariamente exhaustiva, se revisará cuando se den las siguientes circunstancias:

- ❑ Cambios en el marco normativo y/o recomendaciones del supervisor.
- ❑ Modificación de la estructura organizativa y del modelo de gobierno general de la Entidad con vinculación a este Reglamento.
- ❑ Cambios en los objetivos y estrategia de negocio o enfoque de gestión vinculados a la Política de Cumplimiento Penal.
- ❑ Desarrollo de nuevas Políticas o modificaciones sobre las existentes con impacto en este Reglamento.
- ❑ Modificaciones sustantivas en procedimientos vinculados.
- ❑ Cuando el resultado de su seguimiento y control aconseje modificar actuaciones para incrementar el grado de cumplimiento o mejorar su impacto en la Entidad o sus empleados.

## Anexo I.- Formulario modelo a rellenar por el denunciante

<b>Datos del denunciante</b> <i>Salvo en aquellos casos en los que la denuncia sea anónima.</i>	<b>Nombre y Apellidos:</b>		
	<b>Teléfono:</b>		
	<b>Correo electrónico:</b>		
<b>Fecha de la denuncia:</b>			
<b>Descripción de la Comunicación:</b>	Describa en qué consiste su denuncia, quienes son las personas implicadas, qué áreas de la Caja están afectadas, medios que han servido para realizar la conducta y todos aquellos datos relevantes que considere.		
<b>Fecha aproximada de los hechos denunciados</b>		<b>¿Afecta a Clientes?</b>	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
<b>¿Tiene impacto económico?</b>	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<b>Cuantificación aproximada del impacto (en euros)</b>	<input type="checkbox"/> Igual o superior a 100.000€ <input type="checkbox"/> Inferior a 100.000€ <input type="checkbox"/> Sin cuantificación
<b>Documentos Anexos</b>			

### TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

Los datos personales facilitados, en el presente formulario así como los recogidos en la documentación anexa, serán tratados de manera confidencial, por Caja Rural de Extremadura, Sociedad Cooperativa, (en adelante, LA CAJA) como Responsable del tratamiento con la finalidad de gestionar la denuncia presentada, en atención a las obligaciones legalmente exigibles al Responsable. La información requerida, tiene carácter necesario, la negativa a facilitar la misma conlleva la imposibilidad de tramitar la denuncia. Los datos facilitados no serán cedidos o comunicados a terceros, a salvo de requerimiento de las Autoridades o cuando de la denuncia presentada se derive el inicio de acciones judiciales. La información facilitada será conservada, hasta un máximo de tres meses, tras la finalización del expediente. Superado dicho plazo, se procederá a su eliminación o, en su caso, a la anonimización en los casos previstos legalmente.

El denunciante puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación del tratamiento y revocación de su consentimiento ante LA CAJA mediante una comunicación al Delegado de Protección de Datos [dpo\\_crext@cajarural.com](mailto:dpo_crext@cajarural.com) o bien por correo postal al domicilio social de la Entidad sito en Avenida Santa Marina 15, 06005 – Badajoz.

## Anexo II.- Informe modelo a rellenar en la recepción de la denuncia

Número de Registro:	
Fecha del Informe:	
Informe cumplimentado por:	
Fecha de la Comunicación:	
Comunicación recibida por:	E-mail (adjuntar como anexo) Valija interna
Descripción de la Comunicación:	
Clasificación de la Comunicación:	<input type="checkbox"/> Prioridad I <input type="checkbox"/> Prioridad II
Comunicación a (marcar casilla)	<input type="checkbox"/> Comisión de Auditoría y Riesgos <input type="checkbox"/> Auditoría Interna <input type="checkbox"/> Otros (especificar):
Documentos Anexos	

## Anexo III.- Formulario modelo de consulta

<b>Datos de quien realiza la consulta</b>	<b>Nombre y Apellidos:</b>	
	<b>Teléfono:</b>	
	<b>Correo electrónico:</b>	
<b>Fecha de la consulta:</b>		
<b>Descripción de la Comunicación:</b>	<p>Describa en qué consiste su consulta, deberá especificar con claridad las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento y aportar, en su caso, la documentación que obre en su poder y en la que se fundamente la misma.</p>	
<b>Documentos Anexos</b>		

### TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

Los datos personales facilitados, en el presente formulario así como los recogidos en la documentación anexa, serán tratados de manera confidencial, por Caja Rural de Extremadura, Sociedad Cooperativa, (en adelante, LA CAJA) como Responsable del tratamiento con la finalidad de gestionar la consulta presentada, en atención a las obligaciones legalmente exigibles al Responsable. La información requerida, tiene carácter necesario, la negativa a facilitar la misma conlleva la imposibilidad de tramitar la consulta. Los datos facilitados no serán cedidos o comunicados a terceros, a salvo de requerimiento de las Autoridades o cuando de la consulta presentada se derive el inicio de acciones judiciales. La información facilitada será conservada, hasta un máximo de tres meses, tras la finalización del expediente. Superado dicho plazo, se procederá a su eliminación o, en su caso, a la anonimización en los casos previstos legalmente. El consultante puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación del tratamiento y revocación de su consentimiento ante LA CAJA mediante una comunicación al Delegado de Protección de Datos [dpo\\_crext@cajarural.com](mailto:dpo_crext@cajarural.com) o bien por correo postal al domicilio social de la Entidad sito en Avenida Santa Marina 15, 06005 – Badajoz.

## Anexo IV.- Comunicación modelo sobre el Canal Ético a los Empleados de la Caja

La Caja pone a disposición de sus Empleados un Canal Ético interno para la comunicación de conductas relacionadas con:

- ❑ Cualquier conducta tipificada en el Código Penal y, en especial, aquellas que pudieran dar lugar a la responsabilidad penal de las personas jurídicas recogidas en el SGCP de la Caja.
- ❑ Las violaciones del Código de Conducta Profesional de Caja Rural de Extremadura.
- ❑ Las violaciones de la Política de Conflictos de Interés de la Caja.
- ❑ Cualquier irregularidad (error material o fraude) cometida en el proceso de emisión de Información Financiera y contable de la Entidad.
- ❑ Cualquier hecho o situación que pueda ser constitutiva de infracción o sanción administrativa contemplada en la normativa vigente en cada momento.

En el Portal del Empleado y en la Intranet, así como en la página web se podrá acceder a información adicional sobre el Canal Ético.

### **Procedimiento:**

Para realizar estas comunicaciones al Órgano de Cumplimiento Penal, se pueden utilizar las siguientes vías:

- Correo electrónico: canaletico\_crext@cajaural.com
- Aplicativo del Canal Ético habilitado en la Lanzadera
- Formulario online a través de la página web corporativa
- Buzones físicos habilitados en Servicios Centrales o envío físico del formulario a través de la valija interna

### **Garantía de confidencialidad:**

El acceso a la información recibida a través de cualquiera de los medios especificados es restringido y limitado a los miembros del Órgano de Cumplimiento Penal.

Cualquier Comunicación dirigida al Órgano de Cumplimiento Penal será tratada como estrictamente confidencial.

### **Prohibición de represalias:**

Asimismo, la Caja garantiza que la persona que comunique cualquier tipo de información por esta vía no será objeto de ninguna acción de represalia o medida disciplinar en el ejercicio que le asiste de realizar comunicaciones, suministrar informaciones o de asistencia en un proceso de investigación. Tan sólo se exceptúan aquellos supuestos en los que existan evidencias fehacientes de que el denunciante ha actuado de mala fe en su denuncia, pudiéndose adoptar en este caso las medidas sancionadoras que correspondan.

## Anexo V.- Comunicación modelo sobre el Canal Ético a proveedores y clientes de la Caja

### Información sobre el Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal de CAJA RURAL DE EXTREMADURA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO

Dentro del compromiso asumido por **CAJA RURAL DE EXTREMADURA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO**, en relación al cumplimiento de la normativa vigente, nacional e internacional, cobran especial importancia las medidas implantadas por la Entidad, tendentes a evitar la comisión, por empleados y directivos, de conductas delictivas tipificadas en la legislación penal.

A estos efectos, el Consejo Rector de **CAJA RURAL DE EXTREMADURA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO**, estableció un Modelo de Prevención de Riesgos Penal (en adelante, el Modelo PRP) que tenía por objeto evitar, o al menos, a mitigar en lo posible, la comisión de delitos en el ámbito de la actividad propia de la Entidad.

Entre las finalidades que perseguía el Modelo PRP estaba la de transmitir, tanto internamente como de cara a terceros y al público en general, la cultura de cumplimiento que rige las relaciones de negocio de **CAJA RURAL DE EXTREMADURA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO**, basada en el principio de “tolerancia cero” en cuanto a la comisión de delitos.

Dentro de las medidas adoptadas como consecuencia del establecimiento del Modelo PRP, se procedió a relacionar las políticas y procedimientos necesarios para mitigar el riesgo penal, se habilitó un canal de comunicación con el órgano responsable del Modelo PRP para denunciar conductas que pudieran ser constitutivas de delitos y se estableció un procedimiento disciplinario para sancionar adecuadamente el incumplimiento de todas las medidas incluidas en el Modelo PRP.

Este Modelo PRP ha ido evolucionando a medida que se han ido produciendo cambios normativos y, fundamentalmente, como consecuencia de las revisiones periódicas del mismo. Éstas últimas aconsejaron llevar a cabo determinadas modificaciones para adecuar el Modelo a las nuevas necesidades de nuestros clientes y a las actividades desarrolladas por la Entidad.

Dando un paso más en esta tarea de alinear la actividad desarrollada por **CAJA RURAL DE EXTREMADURA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO**, con los requerimientos normativos, se ha considerado conveniente transformar el Modelo PRP de la Entidad, en un Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal que no sólo contemple los requerimientos exigidos por la legislación penal sino también por lo dispuesto en la Norma UNE 19601 relativa a Sistema de Gestión de Compliance Penal.

De conformidad con la Norma UNE 19601, el Consejo Rector de **CAJA RURAL DE EXTREMADURA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO**, ha aprobado una Política de Cumplimiento Penal cuyos principios fundamentales son los siguientes:

1. Actuar conforme a las leyes y normas vigentes, así como al Código de Conducta, a los Principios de Actuación y a las políticas y procedimientos internos desarrollados.
2. Promover una cultura de cumplimiento y de “tolerancia cero” a la comisión de actos ilícitos o fraudulentos, así como la aplicación de los principios de ética y comportamiento responsable.
3. Dotar al SGCP y al Órgano de Cumplimiento Penal de los recursos financieros, materiales y humanos adecuados y suficientes para su funcionamiento eficaz.
4. Definir y revisar la consecución de los objetivos de cumplimiento penal.
5. Identificar las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos, analizar los riesgos y controles asociados a los mismos y definir un plan de tratamiento de riesgos, que incluya controles eficaces, permanentes y actualizados.
6. Establecer políticas y procedimientos internos dirigidos a evitar que las personas bajo el ámbito de aplicación de la Política puedan ostentar facultades de decisión no sometidas a control.
7. Asegurar la autoridad e independencia del Órgano de Cumplimiento Penal de la Entidad.
8. Proporcionar apoyo formativo continuo a las personas bajo el ámbito de aplicación de la Política.
9. Transmitir la responsabilidad a cada uno de los miembros del Comité de Dirección respecto a la vigilancia de conductas potencialmente ilícitas desde la perspectiva penal en relación a los empleados bajo su responsabilidad, sobre posibles comportamientos ilícitos penales y procesos de detección y reporte establecidos.
10. Garantizar la confidencialidad y protección del denunciante, con el fin de favorecer las comunicaciones de hechos o conductas sospechosas relativas a riesgos penales, a través del Canal Ético establecido en la Entidad a tal efecto.
11. Investigar a la mayor brevedad los hechos o conductas sospechosas comunicadas al Órgano de Cumplimiento Normativo, garantizando los derechos, en todo caso, tanto del denunciante como del/los denunciado/s.
12. Aplicar el régimen disciplinario ante incumplimientos internos vinculados a posibles ilícitos penales en atención a la normativa interna y legal de aplicación, así como en relación a su SGCP y a su correspondiente Política.

Para cualquier comentario sobre la información suministrada en este documento o para comunicar la posible comisión de conductas que pudieran resultar constitutivas de un delito, contacte con nosotros en la siguiente dirección: **canaletico\_crext@cajarural.com**

A estos efectos, ponemos a su disposición el formulario de denuncia adjunto.