PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS CANALES INTERNOS DEL SII

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES RECIBIDAS	
Número de versión:	6.0
Fecha aprobación:	Próxima reunión del Consejo de Administración
Realizado por:	Órgano de Control Interno
Aprobado por:	Consejo de Administración

Control de Versiones		
Fecha	**Cambios Realizados**	**Versión**
22 03 2017	Elaboración de la primera versión	1.0
20 12 2018	Actualización	2.0
02 06 2021	Actualización	3.0
02 08 2022	Actualización	4.0
29 09 2023	Adaptación a 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, y, cambio de denominación del procedimiento, por el actual *Procedimiento de Gestión de Informaciones Recibidas*, de acuerdo con el artículo 9 de la Ley 2/2023.	5.0
16 12 2025	Actualización	6.0

Índice

1. Introducción 4
2. Objetivo 4
3. Alcance 4
3.1. Ámbito material de aplicación 4
3.2. Ámbito personal de aplicación 5
4. Responsable del Sistema interno de información y personal con acceso a la información 5
5. Descripción del procedimiento de gestión de informaciones 6
5.1. Recepción de informaciones 6
5.1.1. Reunión presencial 6
5.1.2. Buzón electrónico 7
5.2. Evaluación de las informaciones recibidas 8
5.3. Investigaciones de las informaciones recibidas 9
5.4. Conclusiones 9
6. Protección de Datos de Carácter Personal 10
7. Registro de informaciones 10
8. Prohibición de represalias 11

1. Introducción

Luzaro, Establecimiento Financiero de Crédito, S.A., (en adelante, Luzaro o la Sociedad) ha implantado un Sistema Interno de Información y defensa del informante (en adelante, Sistema o SII) con la finalidad de colaborar con el compromiso colectivo de buen funcionamiento de las instituciones públicas y las organizaciones privadas.

Luzaro, mediante la implantación de este Sistema, garantiza una protección adecuada a los informantes ante las posibles represalias que pudieran sufrir, fortalece la cultura de la información y la infraestructura de integridad de la entidad, y fomenta la cultura de la información como mecanismo para prevenir y detectar amenazas al interés público

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 exige contar con un procedimiento de gestión de las informaciones recibidas dentro del Sistema interno de información.

2. Objetivo

Establecer las previsiones necesarias para que el Sistema Interno de Información y los canales internos de información definidos en Luzaro cumplan con los requisitos establecidos 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.

3. Alcance

3.1. Ámbito material de aplicación

Este Procedimiento es de aplicación para cualquier comunicación realizada por un informante, a través de alguno de los canales internos de información del SII, que suponga una acción u omisión que pueda ser constitutiva de **infracción penal o administrativa grave o muy grave** o que pueda constituir una infracción del Derecho de la Unión Europea siempre que:

1. Entren dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión Europea enumerados en el anexo de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019;
2. Afecten a los intereses financieros de la Unión Europea; o
3. Incidan en el mercado interior.

Así mismo, el Sistema es de aplicación para cualquier comunicación realizada por un informante sobre acciones u omisiones que sean contrarias al Código Ético de Luzaro u otras normas internas de la entidad en materia de Compliance.

Dicho lo anterior, en el caso de que se comunicara una información fuera de este ámbito material de aplicación Luzaro se reserva el uso de darle curso a su investigación, pero el informante no estaría cubierto por las medidas de protección ante represalias.

3.2. Ámbito personal de aplicación

El Procedimiento es de aplicación, a los informantes que hayan obtenido información sobre una infracción en un **contexto laboral o profesional**, comprendiendo en todo caso:

a) Las personas que tengan la condición de trabajadores por cuenta ajena;

b) Los accionistas y miembros del Consejo de Administración;

c) Cualquier otra persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas o proveedores;

También será de aplicación, a los informantes que comuniquen información sobre una infracción obtenida en el marco de una relación laboral o estatutaria ya finalizada, becarios, trabajadores en periodos de formación con independencia de que perciban o no una remuneración, así como a aquellos cuya relación laboral todavía no haya comenzado, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual.

Las medidas de protección del informante también se aplicarán, en su caso, específicamente a los representantes legales de las personas trabajadoras en el ejercicio de sus funciones de asesoramiento y apoyo al informante y a cualquier persona física o jurídica en la que preste servicios el informante o le asistan al mismo o que estén relacionadas con el informante y que puedan sufrir represalias, como compañeros de trabajo o familiares del informante.

4. Responsable del Sistema Interno de Información y personal con acceso a la información

El Consejo de Administración, como máximo responsable de la implantación del Sistema Interno de Información, ha designado como Responsable del Sistema al Órgano de Control Interno (en adelante, el OCI), órgano colegiado integrado por las siguientes personas:

- Elena Urbizu Arrondo, Directora Gerente de Luzaro y Presidenta del OCI.
- Salomé Ibarmia Ispizua, Responsable de Administración y Control y Vocal del OCI.
- Paula Echenique Gómez, Responsable de Cumplimiento Normativo y Secretaria del OCI.

Este Órgano, a su vez, ha delegado en la persona que ejerce la secretaría del OCI, en adelante, Delegada del Sistema, las facultades de gestión del mismo y la tramitación de expedientes de investigación, asignándole, en su caso, los recursos financieros, humanos y técnicos necesarios.

La persona Delegada del Sistema responde de la tramitación diligente de las informaciones recibidas a través de los canales de denuncia.

El acceso a los datos personales contenidos en el Sistema interno de información queda limitado, dentro del ámbito de sus competencias y funciones, exclusivamente a:

a) El Responsable del Sistema y la Delegada del Sistema
b) El Encargado del tratamiento del Sistema.
c) La Delegada de protección de datos.

Dicho lo anterior, 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.

5. Descripción del procedimiento de gestión de informaciones

El procedimiento de gestión de informaciones consta de las siguientes fases:

- Recepción de informaciones.
- Evaluación de informaciones.
- Gestión de informaciones.
- Conclusiones.

A continuación, describimos cada una de ellas.

5.1. Recepción de informaciones

Luzaro cuenta con dos canales internos para la recepción de informaciones, uno principal, consistente en un buzón electrónico que se encuentra accesible a través de unadirección pública,

Y, otro alternativo, a solicitud del informante, consistente en la posibilidad de requerir una reunión presencial al Responsable del Sistema.

En ambos casos, se advertirá al informante sobre los canales externos de información ante las autoridades competentes.

Al hacer la comunicación, el informante podrá indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro a efectos de recibir las notificaciones. En ningún caso se comunicarán datos personales cuya pertinencia no resulte manifiesta para tratar la información.

El personal no responsable del tratamiento del canal interno deberá guardar la debida confidencialidad en caso de recibir o conocer cualquier comunicación no remitida por los canales del Sistema interno de información y deberá transmitirla inmediatamente al Responsable del Sistema, constituyendo una infracción muy grave su quebranto

5.1.1. Reunión presencial

El Responsable del Sistema dará audiencia al informante en un plazo máximo de siete días naturales.

La reunión presencial será documentada, previo consentimiento del informante, facilitándole la información requerida acerca del tratamiento de sus datos de acuerdo con lo que establece el artículo 13 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, mediante:

- La grabación de la conversación utilizando la herramienta de video conferencia la cual genera unos archivos de video y audio que permiten su almacenamiento de forma encriptada, o
- La transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable de tratarla, para lo cual se ofrecerá al informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación.

Una vez finalizada la reunión, la Delegada del Sistema registrará la comunicación en el Sistema Interno de Información y se le asignará un código de identificación.

5.1.2. Buzón electrónico

La utilización de este buzón electrónico permite la presentación y posterior tramitación de comunicaciones, incluso anónimas, a través de la siguiente dirección pública:

http://compliance.informaconsulting.com/FormularioPublico/LadingPage?Token=26289b18-a030-4cc5-814a-107182acf3e1

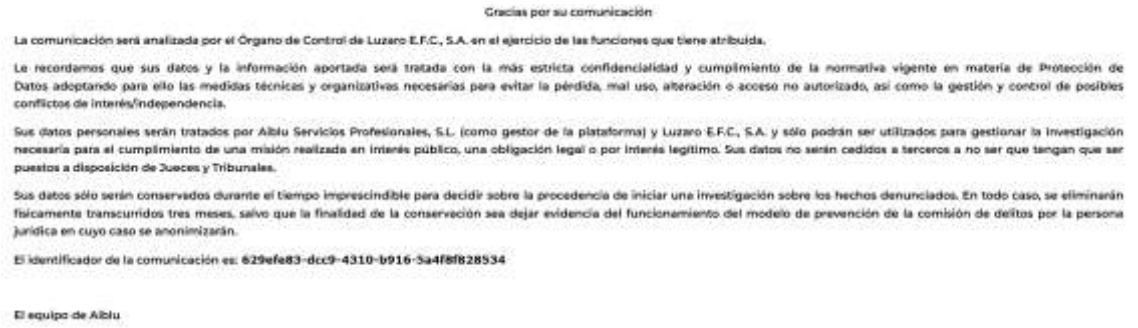
Dado que no se recoge ni la IP del informante ni se instalan cookies de rastreo o similares, únicamente se guarda la fecha de creación de la denuncia y se le asigna un identificador único. Este código sirve de evidencia de acuse de recibo de la información.

El aplicativo para la recepción de la información facilita al informante la información a que se refieren los artículos 13 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, y 11 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre. Además, se le informa de que su identidad será en todo caso reservada y que no se comunicará a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros:

Sistema Interno de Información de Luzaro

Todos los campos recogidos son opcionales a excepción de un campo CAPTCHA para evitar la introducción de datos por parte de robots.

Una vez introducida la información, el informante recibe un pantallazo que incluirá el identificador de la denuncia:



Gracias por su comunicación

La comunicación será analizada por el Órgano de Control de Luzaro E.F.C., S.A. en el ejercicio de las funciones que tiene atribuida.

Le recordamos que sus datos y la información aportada será tratada con la más estricta confidencialidad y cumplimiento de la normativa vigente en materia de Protección de Datos adoptando para ello las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración o acceso no autorizado, así como la gestión y control de posibles conflictos de interés/independencia.

Sus datos personales serán tratados por Aiblu Servicios Profesionales, S.L. (como gestor de la plataforma) y Luzaro E.F.C., S.A. y sólo podrán ser utilizados para gestionar la investigación necesaria para el cumplimiento de una misión realizada en interés público, una obligación legal o por interés legítimo. Sus datos no serán cedidos a terceros a no ser que tengan que ser puestos a disposición de Jueces y Tribunales.

Sus datos sólo serán conservados durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados. En todo caso, se eliminarán físicamente transcurridos tres meses, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por la persona jurídica en cuyo caso se anonimizarán.

El identificador de la comunicación es: 629efe83-dcc9-4310-b916-5a4f8f828534

El equipo de Aiblu

El propio aplicativo realiza el envío del acuse de recibo al informante siempre que haya introducido una dirección de correo electrónico válida.:

Gracias por su comunicación

Le informamos que su comunicación se ha tramitado con éxito.

La comunicación será analizada por el Órgano de Control de Luzaro E.F.C., S.A. en el ejercicio de las funciones que tiene atribuida.

Le recordamos que sus datos y la información aportada será tratada con la más estricta confidencialidad y cumplimiento de la normativa vigente en materia de Protección de Datos adoptando para ello las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración o acceso no autorizado, así como la gestión y control de posibles conflictos de interés/independencia.

Sus datos personales serán tratados por Aiblu Servicios Profesionales, S.L. (como gestor de la plataforma) y Luzaro E.F.C., S.A. y sólo podrán ser utilizados para gestionar la investigación necesaria. La base de legitimación principal del tratamiento de datos personales es el interés público (artículo 6.1e del RGPD) o bien pudiera concurrir una obligación legal (artículo 6.1c del RGPD) y el interés legítimo (artículo 6.1f del RGPD. Sus datos no serán cedidos a terceros a no ser que tengan que ser puestos a disposición de Jueces y Tribunales.

En cualquier momento puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad, enviando una comunicación escrita a Aiblu Servicios Profesionales, S.L. en la dirección dpd@aiblu.es. Si no está de acuerdo con el tratamiento realizado a sus datos, puede ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos de Aiblu Servicios Profesionales, S.L. en la misma dirección anterior. En todo caso, puede presentar una reclamación ante la AEPD a través de su página web www.aepd.es.

Sus datos sólo serán conservados durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados. En todo caso, se eliminarán físicamente transcurridos tres meses, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por la persona jurídica en cuyo caso se anonimizarán.

El identificador de la comunicación es: **629efe83-dcc9-4310-b916-5a4f8f828534**

Un saludo,

El equipo de Aiblu

En el caso de que haya introducido una dirección postal se le remitirá un correo certificado, con acuse de recibo, en el plazo de siete días naturales siguientes a su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación. Si tampoco se informa de la dirección de correo postal pero sí de un móvil se le remitirá SMS certificado en el mismo plazo; en este caso, la información se limitará a incluir la mera constancia de la información suministrada, así como su identificador único.

5.2. Evaluación de las informaciones recibidas

Todas las comunicaciones recibidas serán analizadas con detalle. Sólo se inadmitirán aquellas que:

- Carezcan de verosimilitud.
- Carezcan de fundamento o existan indicios racionales de haberse obtenido mediante la comisión de un delito.

Si la comunicación no entra dentro del ámbito material de aplicación de 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, Luzaro se reserva el dar curso a su investigación, pero el informante no queda cubierto por las medidas de protección ante represalias.

Tanto la admisión como la inadmisión a trámite se debe comunicar al informante en el plazo máximo de siete días naturales, siempre y cuando sea posible y no se ponga en riesgo su identificación. En el caso de no proceder a la investigación se ofrecerán los motivos de la decisión y se permitirá al informante ofrecer más información al respecto.

En el hipotético caso de que se recopilen datos personales innecesarios, se eliminarán sin dilación, sin que se proceda a su registro y tratamiento.

Si los hechos comunicados pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito se debe remitir la información al Ministerio Fiscal con carácter inmediato.

5.3. Investigaciones de las informaciones recibidas

El Responsable del Sistema deberá de llevar a cabo todas aquellas actuaciones necesarias encaminadas a comprobar la verosimilitud de los hechos relatados, evitando posibles situaciones de conflicto de interés. En caso de que se estime oportuno, el Responsable del Sistema podrá nombrar una comisión de investigación que podrá integrar a terceros que ayuden en el análisis y validación de la información recogida.

Asimismo, se informará lo antes posible a la persona o personas afectadas sobre las acciones u omisiones que se le atribuyen y sobre su derecho a ser escuchadas siempre y cuando esta comunicación no ponga en riesgo la investigación.

Además de concertar una entrevista invitando a exponer su versión de los hechos, se ofrecerá la posibilidad de aportar las pruebas que considere pertinentes.

En todo caso, debe respetarse la presunción de inocencia y el derecho al honor de la persona o personas afectadas, pero bajo ningún concepto se comunicará a los sujetos afectados la identidad del informante, ni se dará acceso a la comunicación.

5.4. Conclusiones

Una vez concluidas las actuaciones de investigación, el Responsable del Sistema emitirá un informe que contendrá, al menos:

- Una exposición de los hechos relatados junto con el código de identificación de la comunicación y la fecha de registro.
- Las actuaciones realizadas con el fin de comprobar la verosimilitud de los hechos.
- Las conclusiones alcanzadas en la instrucción y la valoración de las diligencias y de los indicios que las sustentan.
- La definición de las posibles responsabilidades y consecuencias derivadas del análisis e investigación de la denuncia recibida.
- Las actuaciones reactivas para evitar o mitigar el riesgo causado.

El Responsable del Sistema presentará dicho informe al Consejo de Administración sin dilación indebida para la aprobación de posibles acciones a implementar:

- Medidas de corrección necesarias.
- Aplicación del régimen disciplinario.
- Comunicación al Ministerio Fiscal.
- Adopción de medidas preventivas y de detección para evitar situaciones futuras.

Finalmente se notificará la resolución al informante (si es posible) y al sujeto investigado, en el plazo máximo de tres meses, si bien pueden ampliarse por otros tres en caso de alta complejidad. El informante tendrá derecho a la protección según 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, a no ser que se concluyera que la información recabada debería a haber sido inadmitida al carecer de verosimilitud, no entrar en el ámbito material de la citada ley o carecer de fundamento.

6. Protección de Datos de Carácter Personal

Los datos objeto de tratamiento podrán conservarse en el Sistema, únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia, o no, de iniciar una investigación sobre los hechos informados.

Si se acreditara que la información facilitada o parte de ella no es veraz, deberá procederse a su inmediata supresión, salvo que dicha falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario para el procedimiento judicial.

En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del Sistema. Las comunicaciones a las que no se haya dado curso, solamente podrán constar de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo prevista en el artículo 32 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre. En ningún caso podrán conservarse los datos por un período superior a diez años.

7. Registro de informaciones

Luzaro, en el momento en que se produzca una primera información a través de los canales internos del Sistema, abrirá un libro-registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que den lugar.

El informe negativo de la existencia de una primera información o, en su caso, el libro – registro se presentará anualmente al Consejo de Administración para la validación de su adecuado funcionamiento.

Exclusivamente mediante un auto de la Autoridad judicial competente y en el marco de un procedimiento judicial tutelado se dará acceso total o parcial al contenido del referido registro.

8. Prohibición de represalias

Luzaro prohíbe expresamente los actos constitutivos de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una comunicación conforme a lo previsto 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.

Una represalia implica cualesquier acto u omisión que suponga, directa o indirectamente, un trato desfavorable que sitúe a la persona que la sufre en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición de informantes, o por haber realizado una revelación pública.

Se consideran represalias, entre otras:

a) La suspensión del contrato de trabajo, incluyendo la no renovación o la terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal.

b) Lo daños, incluidos los de carácter reputacional, o pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo.

c) La evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional.

d) La inclusión en listas negras o difusión de información en un determinado ámbito sectorial, que dificulten o impidan el acceso al empleo o la contratación de obras o servicios.

e) La denegación de formación.

f) La discriminación, o trato desfavorable o injusto.