



POLÍTICA DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

AVAL CASTILLA-LA MANCHA, SOCIEDAD DE
GARANTÍA RECÍPROCA

JUNIO 2024

CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha del cambio	Consejo de Administración	Naturaleza del cambio
1	Noviembre 2023	Aprobado por Consejo de Administración de 15/11/2023	Creación del procedimiento [Ley 2/2023 de 20 de febrero reguladora de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción]
2	_Junio 2024	Aprobado por Consejo de Administración de 12/06/2024	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de un nuevo Protocolo de gestión de comunicaciones de los canales internos habilitados en la Sociedad, que forma parte de la presente Política, como <u>Anexo II</u>. - Prever la posibilidad de interposición de comunicaciones e informaciones en formato presencial.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. DEFINICIÓN DE DENUNCIA O COMUNICACIÓN	5
3. RESPONSABILIDADES.....	5
4. SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN DE AVAL CASTILLA-LA MANCHA, S.G.R.	6
4.1. CONFIGURACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SIIF	6
4.2. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN Y GARANTÍAS.....	8
5. CANALES INTERNOS DE INFORMACIÓN HABILITADOS.	10
5.1 CANAL ONLINE/DIGITAL	10
5.2. CANAL PRESENCIAL/ “FACE TO FACE”	11
6. PRINCIPIOS BÁSICOS DE LOS CANALES INTERNOS.....	13
7. RESPONSABLE DEL SISTEMA.....	14
7.1. DEFINICIÓN.....	14
7.2. DESIGNACIÓN Y FUNCIONES	14
8. CUSTODIA, GESTIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SIIF	15
9. MEDIDAS DE PROTECCIÓN	16
10. RÉGIMEN DISCIPLINARIO	17
10.1. PROGRAMA DE CLEMENCIA Y COLABORACIÓN.....	18
11. CANAL EXTERNO DE INFORMACIÓN: AUTORIDAD INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN DEL INFORMANTE, A.A.I.....	19
12. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	19
13. COMUNICACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN	21

1. INTRODUCCIÓN

El Código Penal advierte en el requisito 4º del art. 31 bis 5 sobre la obligación de la persona jurídica de imponer “la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención” a través de cualesquiera herramientas o sistemas que permitan desarrollar la vigilancia y control para prevenir delitos.

En España, la Fiscalía General del Estado ha advertido en su Circular nº 1/2016 que “la existencia de unos canales de denuncia de incumplimientos internos o de actividades ilícitas de la empresa es uno de los elementos clave de los modelos de prevención”. Más concretamente, la Fiscalía establece la especial responsabilidad de la empresa si los hechos delictivos hubieran sido conocidos por el canal de comunicaciones y no se hubieran tomado medidas.

Por otra parte, numerosas normas internacionales se han referido a los canales de comunicación o denuncias, disponiendo en la actualidad de un instrumento previsto por la ISO 37001 referido al soborno y corrupción fundamentado en cinco puntos:

- La organización debe alentar el reporte de buena fe de una sospecha, violación o debilidad en el sistema de cumplimiento;
- La información será tratada de forma confidencial, con el fin de proteger al informante;
- Se permitirá la denuncia anónima;
- Se prohibirá la represalia al informante; y
- Se permitirá que el personal reciba asesoramiento técnico y profesional.

En marzo de 2023, con la aprobación 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; se incorporó al Derecho español la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión (conocida como la Directiva Whistleblowing –que hace referencia a la corriente existente en el mundo anglosajón, que regula desde hace años la protección de los denominados *whistleblowers*, es decir, “quien usa el silbato para dar alerta”-).

La Ley 2/2023, de 20 de febrero, implica la incorporación de instrumentos específicos para que, quienes conocen actuaciones ilegales o irregulares, las comuniquen a través de los mecanismos internos previstos en el ámbito de la sociedad, quedando asegurada una total protección efectiva de dichos informantes.

En definitiva, la Directiva (UE) 2019/1937, tiene dos claros objetivos, proteger a los ciudadanos que informen sobre vulneraciones del ordenamiento jurídico en el marco de una relación profesional y establecer las normas mínimas de los canales de información, que a su vez constituyen la finalidad principal de la Ley 2/2023, de 20 de febrero.

2 DEFINICIÓN DE DENUNCIA O COMUNICACIÓN

La denuncia o comunicación se define como una inquietud comunicada de buena fe y conscientemente por un empleado o por un tercero en cualquiera de los medios de que dispone AVAL CLM, que podrán ser anónimas, y que suponga una infracción del Derecho de la Unión de las previstas en la citada Directiva 2019/2037, o infracciones penales o administrativas graves o muy graves de nuestro ordenamiento jurídico, en todo caso, infracciones administrativas graves o muy graves que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social; o bien cualquier otra práctica contraria al Código Ético y/o contraria a lo dispuesto en el resto de políticas y protocolos internos de AVAL CLM. Asimismo, a través de este medio también se podrán plantear las dudas, mejoras o diferencias de interpretación de este último documento.

Si las denuncias se refieren a diferencias de opinión profesional en la llevanza organizativa u operativa de algún área del negocio y no tuvieran implicación ética alguna, se remitirán al responsable del departamento correspondiente.

No obstante, **cuando exista un Protocolo específico para el caso de denuncia, como sucede por ejemplo en el Protocolo de Acoso, se estará a lo específicamente previsto en el mismo, siendo este protocolo de aplicación supletoria.**

3 RESPONSABILIDADES

A continuación, se detallan las diferentes responsabilidades para construir y velar por una verdadera cultura corporativa de cumplimiento, la gestión ordenada y responsable de la actividad profesional desarrollada por la organización, una cultura de integridad, honestidad

y respeto a las normas y estándares éticos.

- **Consejo de Administración:** órgano principal impulsor de la implantación y mantenimiento de una cultura ética en toda la compañía.
- **Responsable del SIIF (Responsable del Sistema):** Responsable de la implantación de dicho mecanismo de comunicación de potenciales irregularidades, así como de velar por que la tramitación de las comunicaciones recibidas se realice de forma diligente, confidencial y, en su caso, anónima cuando así lo solicite el denunciante. Será el encargado de elaborar el presente procedimiento de gestión de comunicaciones y sus actualizaciones.
- **Alta dirección:** implantar, asegurar y divulgar con su práctica los estándares éticos y el cumplimiento de las políticas internas implantadas. Fomentar el uso del Canal Interno entre los empleados.
- **Empleados:** responsables de aplicar los principios y valores éticos de la compañía. Tienen la obligación de comunicar cualquier potencial irregularidad detectada, ya sea de carácter normativo o ético, incluyendo posibles actuaciones contrarias a los principios éticos de la compañía, recogidos en el Código Ético.

4 SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN DE AVAL CASTILLA-LA MANCHA, S.G.R.

4.1. CONFIGURACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SIIF

De conformidad con lo anterior, Aval Castilla-La Mancha, Sociedad de Garantía Recíproca (en adelante, AVAL CLM o la Entidad) ha implementado un **Sistema Interno de Información (SIIF)**, eje fundamental para la supervisión, control y prevención en el ámbito del cumplimiento normativo.

El SIIF se configura como la principal herramienta de control para facilitar, a las personas trabajadoras o a cualquier otra persona física o jurídica relacionada con la Entidad que hayan obtenido información sobre infracciones en un contexto laboral o profesional, la comunicación directa sobre posibles acciones u omisiones a que se refiere el artículo 2 de dicha Ley, que pudieran ser contrarias al cumplimiento normativo y/o constitutivas de delitos, así como la vulneración de las políticas, procedimientos y/o controles internos que conforman el Modelo de Prevención de Delitos de la Entidad.

¿Qué irregularidades pueden informarse a través de los Sistemas Internos de información? Acciones u omisiones que puedan constituir:

Infracciones del Derecho de la Unión Europea

Irregularidades que afecten a los intereses financieros

Infracciones que afecten al derecho de la competencia y ayudas otorgadas por los Estados

Infracciones que afecten al impuesto de Sociedades

Infracciones penales

Infracciones administrativas graves y muy graves

Vulneración de las políticas, procedimientos y/o controles internos que conforman el MPD de AVAL CLM

Asimismo, dicho Sistema garantiza una protección adecuada frente a las represalias que puedan sufrir las personas informantes, y optimiza la estrategia de reacción frente a los riesgos penales que pudieran derivarse de dichas conductas.

En cuanto a los elementos integrados del SIIF, AVAL CLM contempla canales internos de información, que suponen la vía de primer nivel por donde se traslada la concreta información o aviso. Dichos canales cuentan con la configuración, diseño y soporte de un experto externo, en aras de aportar los más altos niveles de profesionalidad, experiencia, independencia, confidencialidad, protección de datos y otros ámbitos normativos aplicables a este tipo de canales.

Asimismo, estos canales tienen en cuenta la posibilidad del anonimato, los requisitos de acceso, registro y control, así como otros aspectos críticos, tales como la integridad de registro, protección del informante y la previsión de los distintos mecanismos para evitar la existencia de un posible conflicto de interés.

Al mismo tiempo, AVAL CLM ha diseñado un plan de comunicaciones atendiendo a los distintos perfiles profesionales y/o partes vinculadas a la misma para poner en conocimiento, tanto del personal interno como de terceros, de la existencia del SIIF y su funcionamiento

para comunicar posibles irregularidades.

Por último y, a efectos de control global, AVAL CLM dispone de un informe anual de actividad del SIIF, en el que se detallan las comunicaciones e informaciones recibidas a través de los canales habilitados a tal fin.

Es importante señalar que el SIIF deberá utilizarse de manera preferente para canalizar la información. No obstante, el informante puede elegir el cauce a seguir, interno (apartado 5 de la presente Política) o externo (apartado 8 de la presente Política), según las circunstancias y los riesgos de represalias que considere.

4.2. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN Y GARANTÍAS

El SIIF es uno de los ejes fundamentales del sistema de cumplimiento normativo y prevención penal. Atendiendo a las más altas exigencias de diligencia en la materia, AVAL CLM ha dotado el SIIF de garantías para asegurar su efectividad.

Concretamente, los principios y garantías fundamentales que rigen el proceso y la actuación de AVAL CLM en relación con el SIIF, son:

- Independencia, autonomía, imparcialidad y ausencia de conflictos de interés: en la recepción y tratamiento de la información sobre las infracciones se han definido mecanismos de reacción para gestionar y controlar posibles conflictos de interés y/o falta de independencia, cuando los responsables de la gestión, control y/o supervisión presenten una serie de características que comprometan y condicionen el desempeño de sus funciones. Asimismo, todas las comunicaciones recibidas son objeto de análisis con los requisitos necesarios de independencia, que garantizan la equidad y justicia en el tratamiento de éstas.
- Profesionalidad y experiencia: profesionales expertos en cumplimiento normativo, prevención penal y buen gobierno son los encargados del tratamiento y gestión adecuada de las comunicaciones, preservando los derechos de los informantes y de los denunciados.
- Exhaustividad, integridad y confidencialidad de la información: Los participantes en las distintas fases de investigación tienen el deber de confidencialidad respecto de cualquier información a la que pudieran tener acceso o conocimiento por razón del ejercicio de sus funciones. Además, se impide el acceso a ella por personal no autorizado.
- Protección de datos y secreto de las comunicaciones: El tratamiento de datos se ajusta y cumple con las más altas medidas y políticas de protección de datos personales, según la normativa aplicable en materia de Protección de Datos de carácter personal.

Del mismo modo, existe el deber de guardar secreto sobre cualquier aspecto relacionado con la información comunicada.

- Anonimato y Anonimización: Se prevé la posibilidad de presentación y posterior tramitación de comunicaciones anónimas, así como el deber general de preservar la identidad del informante que se haya identificado al formular la comunicación, manteniéndolo en el anonimato y no revelando su identidad a terceras personas.
- Uso asequible, simplicidad y gratuidad: Se garantiza la sencillez en la realización de la comunicación, que permite el acceso universal al sistema sin ningún coste asociado, y la aplicación efectiva de la legalidad y principios éticos que rigen la actividad de AVAL CLM.
- Registro adecuado e independiente: Se elabora un registro privado de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, como garantía de su tratamiento, gestión y no alteración, de forma independiente y sin conflictos de interés, durante un período de tiempo necesario y proporcionado de conformidad con la legislación vigente. En ningún caso los datos se conservarán por un plazo superior a diez años.
- Prácticas correctas de seguimiento e investigación: Con la finalidad de comprobar la veracidad de las comunicaciones, la correcta obtención de las evidencias y garantizar los derechos de los afectados, se regulará el ciclo de vida de la comunicación en un procedimiento interno eficaz y transparente. Dichas prácticas estarán documentadas en el Procedimiento de gestión de las informaciones recibidas (véase apartado 5.4).
- Protección del informante y de las personas afectadas: Las personas que comunican o revelan infracciones tienen derecho a medidas de protección y no serán objeto de ninguna represalia ni consecuencia adversa por su colaboración, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia. De igual forma, las personas afectadas por la comunicación tendrán derecho a la misma protección establecida para los informantes, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.
- Actuación diligente, responsabilidad y buena fe del informante: El uso del sistema se asienta en los principios de responsabilidad, diligencia y buena fe, por lo que todo informante debe tener motivos razonables para pensar que la información es veraz en el momento de su comunicación. La comunicación de hechos infundados, falsos o tergiversados, así como la remisión de informaciones obtenidas de manera ilícita, con actitud maliciosa y moralmente deshonesto, supone una infracción del principio de buena fe y puede derivar en la aplicación de medidas disciplinarias.

5. CANALES INTERNOS DE INFORMACIÓN HABILITADOS.

A efectos de cumplir con las disposiciones recogidas en la Ley 2/2023, AVAL CLM ha implementado un Sistema configurado con los requisitos técnicos y procedimentales requeridos por dicha Ley para la debida atención de las comunicaciones. Todo ello con la finalidad de ofrecer a los informantes un entorno de comunicación seguro, confidencial o incluso anónimo con la Sociedad, y tramitar las informaciones de forma eficiente, profesional e independiente.

En este sentido, AVAL CLM tiene habilitados canales internos para que empleados o cualquier persona relacionada con la actividad de la Entidad pueda informar, comunicar o denunciar hechos, irregularidades, riesgos, acciones y omisiones que puedan implicar, en el contexto laboral o profesional, una infracción del Derecho de la Unión de las previstas en la Directiva 2019/2037, o infracciones penales o administrativas graves o muy graves de nuestro ordenamiento jurídico, o bien cualquier otra práctica contraria al Código Ético de la Entidad. Asimismo, a través de este medio también se podrán plantear las dudas, mejoras o diferencias de interpretación de este último documento.

La información proporcionada mediante cualquiera de los canales internos será tratada de manera confidencial y solo tendrá acceso a la misma el personal autorizado para su debida gestión y tramitación.

A continuación, se detallan los canales de los que dispone cualquier empleado o tercero vinculado con la Entidad para la presentación de las comunicaciones:

5.1 CANAL ONLINE/DIGITAL

La SGR dispone de un canal online, denominado **“Canal interno de información digital”**, que se configura como uno de los elementos clave e idóneo para la supervisión, control y prevención en el ámbito del cumplimiento normativo.

Se trata de una herramienta digital que permite presentar comunicaciones por escrito mediante un formulario, el cual permite adjuntar archivos. Una vez cumplimentado el formulario, la herramienta genera automáticamente un código que permite el debido seguimiento y gestión por parte del responsable de la tramitación. Asimismo, se envía una confirmación al informante respecto a la entrada y registro de la comunicación en el sistema, la cual contiene un resumen de la información aportada, así como el código para que éste también pueda realizar dicho seguimiento.

Este canal forma parte del Sistema interno de información de AVAL CLM, no obstante, atendiendo a las más altas exigencias de diligencia en la materia, se ha externalizado su gestión a un experto externo –BONET Consulting-, con la finalidad de dotar a dicho sistema de unas garantías adecuadas que permitan configurarlo como un elemento de supervisión y control de cumplimiento normativo eficaz y eficiente: profesionalidad y experiencia, confidencialidad y protección de datos, independencia y ausencia de conflicto de interés, y protección al denunciante.

El Canal interno información digital se encuentra en la página de inicio de la web de AVAL CLM, en una sección separada fácilmente identificable.

El link es el siguiente: <https://corporate-line.com/cnormativo-avalclm>

Cualquier comunicación, denuncia o petición que pudiera recibirse por este Canal será debidamente tramitada, analizada y gestionada. El procedimiento de acceso al canal y tramitación de las notificaciones, comunicaciones y denuncias se encuentra regulado en el documento denominado “**Protocolo de gestión y control del canal interno información digital**”, que también forma parte del SIIF de la Sociedad y que se adjunta a la presente Política como **Anexo I**.

Esta herramienta cuenta con medidas de seguridad que garantizan la protección de la información, la identidad del informante y la de aquellas personas afectadas por la misma, así como la confidencialidad y reserva de todo el proceso de gestión y tramitación de la comunicación. En este sentido, AVAL CLM garantiza un entorno de comunicación seguro y diligente para la recepción de comunicaciones.

El canal online también permite la presentación de comunicaciones de forma anónima.

Gracias al sistema de comunicación y seguimiento que dispone el Canal, el informante y el Responsable del Sistema podrán comunicarse a través de la herramienta, con independencia de si la comunicación se ha presentado anónimamente.

5.2. CANAL PRESENCIAL/ “FACE TO FACE”.

AVAL CLM, dará la posibilidad de realizar comunicaciones de forma presencial para el caso que el informante solicite la comunicación a través de esta vía, mediante una **reunión presencial** con el Responsable del Sistema Interno de la Información.

En este supuesto, el plazo máximo para llevar a cabo la reunión, tras la solicitud del

informante, será de **7 días hábiles**.

Además, en caso de comunicación verbal/ física, deberá ser grabada en formato seguro, duradero y accesible, previa información de ello al informante, o, preferentemente, deberá ser transcrita de forma completa y exacta, firmando el informante dicha declaración, con lo que podrá comprobar, rectificar y firmar la misma.

Dada la complejidad que supone garantizar el anonimato del informante, en los casos que el informante solicite la comunicación a través de esta vía, AVAL CLM podrá encomendar esta función al experto externo Bonet Consulting, quién se encargará de recibir y gestionar las comunicaciones con estas características, así como aquellas otras en las que se identifiquen los informantes y se requiera la gestión presencial.

En este sentido, el experto externo garantizará la protección de la identidad al informante tanto en el proceso de solicitud de cita previa, en la presentación de una comunicación en formato presencial, como en el lugar de realización de la misma.

A efectos de garantizar la seguridad y preservar la integridad de la información que aporte el informante, la reunión será grabada conforme a lo estipulado en la Ley y con el consentimiento previo del informante. Dicha reunión quedará documentada en un formato seguro, con las medidas de seguridad y anonimización requeridas por el marco normativo. En esta línea, BONET consulting habilitará los mecanismos necesarios para el envío de documentación complementaria a la información aportada en la reunión.

Para solicitar la presentación de comunicaciones a través de este formato de reunión presencial, la SGR ha habilitado un correo electrónico de contacto, cuya atención corresponderá al Responsable del Sistema, que se encargará de volcar los datos en la plataforma del Canal interno de información digital a efectos de registro, así como de avisar a Bonet Consulting para que se encargue de la coordinación de la reunión: responsablesiif@avalcastillalamancha.es

Los datos de contacto para realizar esta solicitud están debidamente publicados en la página web de la Sociedad.

El procedimiento de gestión y tramitación de las comunicaciones recibidas por medio de los Canales Internos de Información implementados en la Sociedad se encuentra especificado a través de un Protocolo de Gestión de Informaciones, que se adjunta a la presente Política, como Anexo II.

6. PRINCIPIOS BÁSICOS DE LOS CANALES INTERNOS

La gestión de los canales internos de información (Canal digital y canal presencial) por parte de un tercero exige, en todo caso, que este ofrezca unas garantías adecuadas.

A tal efecto, el Órgano de Administración y la Dirección de AVAL CLM manifiestan que los canales internos están basados en los siguientes principios:

- **Principio de buena fe y compromiso de no represalia respecto a los informantes.** Los informantes deben actuar de buena fe y no hacer acusaciones falsas al manifestar sus inquietudes. Es decir, deben existir motivos razonables para pensar que la información referida es veraz en el momento de la comunicación o revelación, aun cuando no aporten pruebas concluyentes. El empleado que deliberadamente haga declaraciones falsas o engañosas o de mala fe, podrá ser objeto de acciones disciplinarias de conformidad con la legislación vigente. Por otra parte, AVAL CLM establece formalmente que no tolerará represalias de ningún tipo cometidas sobre aquellas personas que hagan uso de los procedimientos establecidos para la comunicación de conductas irregulares.
- **Confidencialidad.** Quien presente una comunicación tiene derecho a que su identidad no sea revelada a terceras personas. Las comunicaciones pueden llevarse a cabo ya sea de manera anónima o con reserva de la identidad del informante. Así, el canal interno de información no obtendrá datos que permitan la identificación del informante, contando con medidas técnicas y organizativas adecuadas para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas y a cualquier tercero que se mencione en la información suministrada, especialmente la identidad del informante en caso de que se hubiera identificado. 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.

Derecho al honor, a la presunción de inocencia y de defensa. El derecho al honor de las personas es una de las máximas de actuación de AVAL CLM. La Entidad pondrá la mayor atención en velar por tales derechos, garantizando el derecho de las personas denunciadas a defenderse de cualesquiera acusaciones que se dirigieran contra ellas con las máximas garantías legales. Así pues, durante la tramitación del expediente, las personas afectadas por la comunicación tendrán derecho a la presunción de inocencia, al derecho de defensa y el derecho de acceso al expediente en los términos regulados en la Ley 2/2023 de 20 de febrero, así como a la misma

protección establecida para los informantes, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.

7. RESPONSABLE DEL SISTEMA

7.1. DEFINICIÓN

Para la eficacia y buen funcionamiento del SIIF, es esencial que se designe a un responsable que se encargue de su organización y tramitación diligente de las informaciones. Asimismo, éste se encargará de asegurar la debida comunicación y difusión del SIIF, así como de realizar y actualizar el correspondiente plan de formación.

El Órgano de Administración de la Entidad será el competente para designar, destituir o cesar a la persona física u órgano colegiado que asuma la función de **Responsable del Sistema**, así como su comunicación a la Autoridad competente en el plazo de los 10 días hábiles siguientes, especificando, en el caso de su cese, las razones que han justificado el mismo.

Si el Responsable del Sistema fuera un órgano colegiado, éste deberá delegar en uno de sus miembros las facultades de gestión del SIIF y de tramitación de expedientes de investigación.

Asimismo, el Responsable del Sistema persona física o la entidad en quien el órgano colegiado responsable haya delegado sus funciones, ha de ser un directivo de la Entidad, que ejercerá su cargo con independencia del Consejo de administración.

7.2. DESIGNACIÓN Y FUNCIONES

El Consejo de Administración de AVAL CLM ha designado como Responsable del SIIF al *Compliance Officer* de la Entidad: D. José María Puentes Montero.

La función principal del Responsable radica en la supervisión, vigilancia y control del funcionamiento del SIIF. Éste desarrollará sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de los órganos de la Entidad, no pudiendo recibir instrucciones de ningún tipo en su ejercicio y evitando posibles situaciones de conflicto de interés con el desempeño ordinario de su cargo. No obstante, el Responsable del Sistema puede recurrir a otros terceros para recibir soporte especializado y/o cumplir con los requisitos de independencia, para asegurar el debido desempeño de sus funciones.

En este sentido, el Responsable, junto con el experto externo, adoptará las medidas de protección necesarias y velarán por su debido seguimiento y aplicación.

Asimismo, el Responsable se encargará de realizar un análisis preliminar de las comunicaciones recibidas, a efectos de determinar la idoneidad de adoptar medidas de protección específicas respecto al informante y/o terceros afectados.

Además, para el ejercicio de sus funciones y, cuando se requiera en función de la naturaleza y el alcance de la información, el Responsable del Sistema podrá contar con el apoyo y asesoramiento de los responsables de las diferentes áreas de la Sociedad, para el buen fin de la investigación:

- a) Persona responsable de recursos humanos: si procediera la adopción de medidas disciplinarias contra las personas implicadas y/o hubiera que coordinar la aplicación de medidas de protección.
- b) Personas responsables del cumplimiento normativo y de los servicios jurídicos: cuando pudiera proceder la adopción de medidas legales o de cumplimiento normativo que hubieran de tomarse en consideración, por estos, en relación con las comunicaciones recibidas en el SIIF.
- c) Encargados del tratamiento que eventualmente se designen.
- d) Delegado de protección de datos.
- e) Otras personas y/o entidades intervinientes en la gestión del SIIF.

8. CUSTODIA, GESTIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SIIF

AVAL CLM dispone de un sistema de gestión documental configurado con las medidas oportunas de seguridad y control, a efectos de evidenciar la propia eficacia del SIIF. Dicho Sistema incluye procesos de anonimización, a fin de no permitir la identificación de los informantes.

Además, la Sociedad ha adoptado medidas técnicas razonables para la conservación, recuperación y eliminación de manera segura de la información, así como la implantación de controles de acceso para impedir el uso no autorizado.

Sin embargo, quedan excluidas de la mencionada protección las informaciones remitidas que sean falsas, tergiversadas, carezcan manifiestamente de toda verosimilitud y fundamento o existan indicios racionales de haberse obtenido mediante la comisión de un delito. Esto es debido a que todas las comunicaciones deben realizarse bajo el principio de buena fe y, por

tanto, el informante debe tener motivos razonables para pensar que la información es veraz en el momento de la comunicación. En resumen, el principio de buena fe requiere que en ningún caso pueda desprenderse que existe falsedad, falta a la verdad, intención de venganza o de perjudicar a un tercero.

Es importante recordar que las medidas de protección no se dirigen sólo a favor de los informantes. También aquellas personas a las que se refieran los hechos relatados en la comunicación (personas afectadas) cuentan con una singular protección ante el riesgo de que la información, aún con aparentes visos de veracidad, haya sido manipulada, sea falsa o responda a otras motivaciones. Durante la tramitación del expediente, estas personas tienen derecho a la presunción de inocencia, a la tutela judicial y defensa, al acceso al expediente, así como a la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento y a la reserva de su identidad. En conclusión, tienen la misma protección y derechos que goza el informante.

9. MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Tendrán derecho a protección todas aquellas personas que comuniquen o revelen infracciones utilizando el SIIF, en las mismas condiciones que quienes informen por canales externos, siempre que tengan motivos razonables para pensar que la información referida es veraz en el momento de la comunicación o revelación, aun cuando no aporten pruebas concluyentes.

En este sentido, se prohíben expresamente los **actos constitutivos de represalia**, incluida la amenaza y tentativa, contra las personas que presenten una comunicación, entendiéndose por tal:

- Actos u omisiones prohibidos por la ley.
- Actos u omisiones que de forma directa o indirecta supongan un trato desfavorable, situando a la persona en desventaja con respecto a otra.

A título enunciativo y no limitativo, se consideran represalias:

- Suspensión del contrato de trabajo, despido o extinción de la relación, terminación anticipada, anulación del contrato de trabajo y/o mercantil, medidas disciplinarias, amonestación u otra sanción, degradación o denegación de ascensos, modificación sustancial de las condiciones y no conversión del contrato temporal en indefinido o medidas equivalentes.
- Daños (incluidos reputacionales), pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo.
- Evaluación o referencias negativas sobre el desempeño laboral o profesional.

- Listas negras o difusión de información que dificulte o impida el acceso a empleo/contratos de obras o servicios.
- Denegación o anulación de licencia o permiso.
- Denegación de formación.
- Discriminación, trato desfavorable o injusto.
- Denegación de incentivos, beneficios, bonos, comisiones y cualquier otro tipo de compensación.
- Terminación anticipada, suspensión, alteración o anulación de contratos de bienes o servicios.

Estos actos serán nulos de pleno derecho y darán lugar, en su caso, a medidas correctoras disciplinarias o de responsabilidad, pudiendo incluir la correspondiente indemnización de daños y perjuicios al perjudicado.

10. RÉGIMEN DISCIPLINARIO

El incumplimiento de la normativa aplicable y las conductas contrarias a las instrucciones, políticas, códigos, procedimientos y protocolos de AVAL CLM es motivo de aplicación del régimen disciplinario a nivel laboral y mercantil, en coordinación con lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores y el resto de las normas aplicables. En el Manual de Prevención del Delito de AVAL CLM se especifica el régimen disciplinario de AVAL CLM, por lo que se estará a lo específicamente previsto en el apartado 2.9 del mismo.

AVAL CLM notificará y sancionará las acciones u omisiones contrarias a la presente Política en las que incurran los empleados, colaboradores o cualquier miembro relacionado con la Sociedad y, en particular:

- La no comunicación de cualquier sospecha o conocimiento de infracciones e incumplimientos del marco normativo y de los protocolos y normas internas de la Sociedad a través del SIIF.
- Cualquier intento o acción efectiva de obstaculizar la presentación de comunicaciones o impedir, frustrar o ralentizar su seguimiento.
- La utilización del SIIF de mala fe, por ejemplo, con la aportación de información o documentación a sabiendas de su falsedad.
- La adopción de cualquier represalia derivada de la comunicación frente a los informantes o las demás personas afectadas.
- La vulneración de las garantías de confidencialidad y anonimato, revelando la identidad de las personas afectadas y quebrantando el deber de secreto de las comunicaciones.
- El incumplimiento de la obligación de colaboración con la investigación.

10.1. PROGRAMA DE CLEMENCIA Y COLABORACIÓN

AVAL CLM pretende favorecer un cumplimiento íntegro de la legalidad y de la normativa interna. El programa de clemencia tiene por objeto facilitar la detección por la empresa de actividades o actitudes contrarias a la legalidad y al Código Ético y sus políticas de desarrollo, para afianzar y acreditar ante supervisores, reguladores y autoridades judiciales un elevado nivel de compromiso con la cultura de cumplimiento.

Así las cosas, este programa se dirige a aquellos empleados y terceros (personas físicas o jurídicas) responsables o conocedores de infracciones.

El empleado o tercero que hubiera participado en la comisión de la infracción, siempre que la misma no sea constitutiva de ilícito penal, y la ponga en conocimiento de AVAL CLM presentando la información con anterioridad a que hubiera sido notificada la incoación del procedimiento de investigación o sancionador, el Órgano de Administración del AVAL CLM podrá eximirle del cumplimiento de la sanción que le correspondiese en el ámbito de la empresa, siempre que resulten acreditados en el expediente los siguientes extremos:

- a) Haber cesado en la comisión de la infracción en el momento de presentación de la comunicación o revelación e identificado, en su caso, al resto de las personas que hayan participado o favorecido aquélla.
- b) Haber cooperado plena, continua y diligentemente a lo largo de todo el procedimiento de investigación.
- c) Haber facilitado información veraz y relevante, medios de prueba o datos significativos para la acreditación de los hechos investigados, sin que se haya procedido a la destrucción de estos o a su ocultación, ni haya revelado a terceros, directa o indirectamente, su contenido.
- d) Haber procedido a la reparación del daño causado que le sea imputable.

Cuando estos requisitos no se cumplan en su totalidad, incluida la reparación parcial del daño, quedará a criterio del órgano de administración de AVAL CLM la posibilidad de atenuar la sanción que habría correspondido a la infracción cometida, siempre que el informante o autor de la revelación no hubiese sido sancionado anteriormente por hechos de la misma naturaleza que dieron origen al inicio del procedimiento.

La atenuación de la sanción en el ámbito de la empresa podrá extenderse al resto de los participantes en la comisión de la infracción en función del grado de colaboración activa en

el esclarecimiento de los hechos, identificación de otros participantes y reparación o minoración del daño causado, apreciado por el Órgano de Administración.

11. CANAL EXTERNO DE INFORMACIÓN: AUTORIDAD INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN DEL INFORMANTE, A.A.I.

El SIIF y, concretamente, los canales internos integrados en el mismo, constituyen el medio prioritario y de utilización obligatoria para la comunicación de conductas ilícitas o infracciones de las que se tenga conocimiento, ya que permite asegurar la debida adopción de medidas de protección y fomentar la cultura de la información dentro de la organización.

No obstante, además, se han determinado otros canales de información “externos”, con la finalidad de ofrecer a los ciudadanos una alternativa donde presentar la comunicación y/o reclamación, en los supuestos que los canales internos no cumplan con las garantías exigidas por la normativa aplicable, no se apliquen las medidas de protección pertinentes o las personas sean expuestas a represalias por su condición de informantes.

A tales, efectos, toda persona física podrá informar ante la A.A.I, o ante las autoridades u órganos autonómicos correspondientes, de la comisión de cualesquiera acciones u omisiones constitutivas de infracción del ordenamiento jurídico incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, ya sea directamente –a través del canal externo de información de dicha autoridad pública especializada- o previa comunicación a través de uno de los canales internos. La información podrá llevarse a cabo de forma anónima.

La información podrá realizarse por escrito, a través de correo postal o a través de cualquier de cualquier medio electrónico habilitado al efecto dirigido al canal externo de informaciones de la A.A.I., o verbalmente, por vía telefónica o a través de un sistema de mensajería de voz. No obstante, el informante podrá también presentarse mediante una reunión presencial, dentro del plazo máximo de siete días.

12. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

El tratamientos de los datos personales que se deriven de las informaciones suministradas por los informantes y que se deriven de la aplicación de lo previsto en esta Política se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de

27 de abril de 2016, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de Datos Personales y garantías de los derechos digitales, en la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales y lo previsto en el Título VI de la Ley 2/2023, ut supra.

Por ello, cuando se obtenga directamente de los interesados sus datos personales, se les facilitará la información a que se refieren los arts. 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. A los informantes se les informará, además, de manera expresa, de que su identidad será en todo caso reservada, que no se comunicará a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros. Los interesados podrán ejercer los derechos a que se refieren los arts. 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016. En caso de que la persona a la que se refieran los hechos relatados en la comunicación ejerciese el derecho de oposición, se presumirá que, salvo prueba en contrario, existen motivos legítimos imperiosos que legitiman el tratamiento de sus datos personales.

Por otro lado y, en cumplimiento del principio de **minimización de datos**, los datos de carácter personal que se recopilen serán, exclusivamente, aquellos que resulten necesarios para el tratamiento de la comunicación. No se recopilarán datos personales cuya pertinencia no resulte manifiesta para tratar una información específica o, si se recopilan por accidente y no son necesarios para el conocimiento e investigación de las acciones u omisiones, se eliminarán sin dilación indebida. Asimismo, los datos se conservarán durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación.

Además, el diseño del SIIF garantiza la **confidencialidad** de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, así como de las actuaciones desarrolladas en la gestión y tramitación de la misma. En este sentido, el acceso a los datos personales y el resto de información contenida en el sistema queda limitada, dentro del ámbito de sus competencias y funciones, exclusivamente a:

- a) El Responsable del Sistema y a quien lo gestione directamente.
- b) El responsable de recursos humanos o el órgano competente debidamente designado, solo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador.
- c) El responsable de los servicios jurídicos de AVAL CLM, si procediera la adopción de medidas legales en relación con los hechos relatados en la comunicación.

- d) Los encargados del tratamiento que eventualmente se designen.
- e) El delegado de protección de datos.

También 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.

AVAL CL, cuenta con **Delegado de Protección de Datos (DPO)**, tal y como exige la Ley 2/2023, de 20 de febrero: dpo@avalcastillalamancha.es. En caso de cualquier duda o consulta sobre el tratamiento de datos de carácter personal llevado a cabo en el seno de AVAL CLM en relación con el SIIF, todo interesado puede dirigirse al **Delegado de Protección de Datos** designado, a través de los datos de contacto que le han sido previamente comunicados y que están a su disposición.

13. COMUNICACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La presente Política, así como toda la información necesaria sobre el uso del Sistema Interno de Información (SIIF) implantado, estará disponible en una sección separada y rápidamente identificable en el inicio de la página web de la Sociedad, para que todos los interesados la tengan a su alcance de forma clara y fácilmente accesible. No obstante, cualquier persona puede solicitar información adicional a AVAL CLM a través de los datos de contacto de la Sociedad.

El Responsable del Sistema revisará periódicamente y, en su caso, propondrá al Consejo de Administración de AVAL CLM la actualización de la presente Política, con la finalidad de adaptarla a todas aquellas circunstancias y cambios que puedan ir surgiendo, así como a la normativa o jurisprudencia que pueda dictarse. Todo ello, con el objetivo de adecuar el SIIF a las máximas exigencias de cumplimiento normativo para su correcto funcionamiento y eficacia.

Asimismo, AVAL CLM está abierta a cualquier sugerencia y/o propuesta que pueda mejorar su actuación ética y favorecer una cultura de cumplimiento normativo, remarcando la necesidad de que todos los empleados y miembros relacionados con la Entidad o terceros colaboren para cumplir con sus valores y principios.