

1 Asignación de una irregularidad denunciada a un gestor de casos

Cuando se denuncia una irregularidad a través del formulario web o de la línea telefónica directa, el asunto se crea en la herramienta Speak Up (aplicación de gestión de casos).

Al principio la incidencia obtiene el estado "sin asignar". Esto significa que solo los usuarios administradores pueden ver el contenido del problema. En la configuración inicial, los usuarios administradores forman parte del Departamento de Cumplimiento de bpostgroup.

Tras un primer análisis de la incidencia por parte de un usuario administrador, este la asigna manualmente a un gestor de casos específico, que recibe acceso a la incidencia y la analiza más a fondo.

El gestor del caso informará al superior directo (N+1) de una persona que sea objeto de una irregularidad denunciada solo si esta información es estrictamente necesaria para recabar datos indispensables para la correcta investigación de los hechos denunciados. En caso de duda sobre la necesidad de informar al superior directo (N+1), se insta al gestor del caso a pedir consejo al Director de Cumplimiento de bpostgroup.

No obstante, en el caso de los sujetos de un problema denunciado que figuran en la **columna A**, los usuarios administradores informarán a las personas mencionadas en la **columna B**.

[A] Sujeto de una irregularidad denunciada	[B] ¿A quién se informará?
Presidente del Consejo de Administración	Presidente del Comité de Auditoría y Riesgos
Presidente del Comité de Auditoría y Riesgos	Presidente del Consejo de Administración
Miembro del Consejo de Administración	Presidente del Consejo de Administración, Presidente del Comité de Auditoría y Riesgos
CEO de bpostgroup	Presidente del Consejo de Administración, Presidente del Comité de Auditoría y Riesgos
Miembro de bpostgroup Exco	CEO de bpostgroup
CLO y Secretario del Consejo de bpostgroup	CEO de bpostgroup, Presidente del Consejo de Administración y Presidente del Comité de Auditoría y Riesgos
Miembro de la alta dirección	Miembro de bpostgroup Exco responsable del alto directivo
CEO/Director de una filial de bpostgroup	CEO de bpostgroup, Miembro de bpostgroup Exco responsable de la filial
Director de Cumplimiento	CLO y Presidente del Comité de Auditoría y Riesgos
Director de Auditoría	CEO de bpostgroup y Presidente del Comité de Auditoría y Riesgos
Gestor de casos de una filial local	CEO/Director de la filial

A través de los usuarios administradores, las personas mencionadas en la columna B encomendarán a un gestor de casos las tareas de investigación.

2 ¿Qué ocurre si un usuario administrador es objeto de una denuncia?

Para evitar que un usuario administrador obtenga acceso automático a un asunto denunciado en el que se mencione su nombre, se han incorporado reglas de elevación en la herramienta Speak Up. Estas reglas de elevación se implementan para cada usuario administrador y funcionan de la siguiente manera:

- Si se menciona el nombre de un usuario administrador en una irregularidad denunciada, se denegará automáticamente el acceso a todos los usuarios administradores.
- El nombre se verificará utilizando todas sus posibles variantes ortográficas.
- Dicho caso se asignará automáticamente al Director de Cumplimiento de bpostgroup.

- Si se menciona el nombre del Director de Cumplimiento en una irregularidad denunciada, se denegará automáticamente el acceso a todos los usuarios administradores.
- Dicho caso se asignará automáticamente al CLO y Presidente del Comité de Auditoría y Riesgos.

3 ¿Qué ocurre si un gestor de casos de una filial local es objeto de una denuncia?

Si se denuncia a un gestor de casos de una filial local, al que normalmente se asignaría un caso en virtud de la política "Speak Up", el asunto se asignará al CEO/Director de la filial.

A través de los usuarios administradores, esta persona encargará a un gestor de casos de la filial local las tareas de investigación.

4 ¿Qué ocurre si el gestor de casos en mejor posición para un asunto es objeto de una denuncia?

En función de la naturaleza del problema notificado, los usuarios administradores pueden asignar el problema al gestor de casos mejor posicionado para el tipo de denuncia en cuestión.

No obstante, si dicho gestor de casos es objeto de una denuncia, el asunto se asignará a su superior directo (N+1). A través de los usuarios administradores, esta persona encargará a un gestor de casos las tareas de investigación.

5 Confidencialidad

La identidad de una persona objeto de una denuncia y el contenido de la denuncia se comunican a los usuarios administradores, a los gestores principales de casos y a los gestores de casos con el único fin de llevar a cabo la investigación iniciada por el proceso Speak Up.

Es su responsabilidad mantener esta información lo más confidencial posible.

Por lo tanto, los usuarios administradores, los gestores principales de casos y los gestores de casos solo podrán utilizar esta información en la medida estrictamente necesaria para el correcto desarrollo de la investigación.

Si el correcto desarrollo de la investigación no requiere que se revele la identidad de la persona objeto de una denuncia a una parte interesada concreta durante la investigación, su identidad no podrá revelarse.

En caso de duda sobre la conveniencia y el modo de preservar la confidencialidad antes mencionada, se insta a los usuarios administradores, a los gestores principales de casos y a los gestores de casos a que pidan consejo al Director de Cumplimiento de bpostgroup.