



**COBRALIA,  
SERVICIOS INTEGRALES DE RECUPERACIÓN S.L**

---

**MANUAL DE PREVENCIÓN DE  
DELITOS**

**Art. 31 bis. Código Penal**

---

**NOVIEMBRE DE 2017**

## **ÍNDICE**

1.	INTRODUCCIÓN.....	5
1.1	Marco legal.....	5
1.2	El Programa de Cumplimiento Corporativo de “Empresa” .....	7
1.3	El Plan de Prevención de Delitos (PPD) .....	8
1.4	Destinatarios del Manual: Personas sujetas .....	8
1.5	Elementos analizados a los efectos del diseño del Plan de Prevención de Delitos .....	9
1.5.1	Revisión de las medidas de prevención existentes.....	9
1.5.2	Entrevista personal con los responsables del área legal y/o financiera.....	9
2.	RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO DE EMPRESA.....	9
2.1	Funciones del CCN de EMPRESA.....	10
2.2	Características básicas del CCN.....	11
2.3	Obligaciones de reporte del CCN .....	11
3.	CANAL DE FORMULACIÓN DE DENUNCIAS .....	12
3.1	Canal de Denuncias .....	12
3.2	Protección de la identidad del denunciante.....	12
3.3	Tramitación de las denuncias.....	12
3.4	Documentación de la denuncia .....	13
4.	INFORMACIÓN Y FORMACIÓN .....	14
4.1	Responsables de formación .....	14
4.2	Sistema de formación de los Profesionales .....	14
4.2.1	Difusión del Programa de Cumplimiento Normativo ....	14
4.2.2	Formación impartida por especialistas externos.....	14
4.3	Asistencia Obligatoria .....	15
5.	ACTUALIZACIÓN PERIÓDICA.....	15
6.	RÉGIMEN DISCIPLINARIO .....	15
7.	ANEXOS AL PLAN DE PREVENCIÓN DE DELITOS DE EMPRESA.....	16
7.1	Política de prevención de delitos informáticos .....	16
7.2	Política Antifraude .....	16
7.3	Política de Revelación de Secretos.....	17
7.4	Política antidiscriminación .....	17
8.	MATRIZ DE RIESGOS PENALES PARA EMPRESA .....	17
9.	APROBACIÓN DE LA PARTE GENERAL DEL MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES .....	18

<b>TITULO</b>	<b>Plan de Prevención de Delitos “COBRALIA S.I.R.”</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Plan de Prevención de la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.</p> <p>(Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal; Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal; Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal)</p>
<b>VERSIÓN</b>	1.0
<b>FECHA</b>	30/11/2017
<b>SOPORTE</b>	Papel; Electrónico
<b>ENTRADA EN VIGOR</b>	20/12/2017
<b>REVISADO POR</b>	Sergio Neira Espinal (Auditor Interno).
<b>APROBADO POR</b>	Fernando Cañellas de Colmenares (Presidente)



## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Marco legal

El día 31 de marzo de 2015, tuvo lugar la publicación en el BOE del texto definitivo de la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, de reforma del Código penal, que entró en vigor el día 1 de julio de 2015.

Posteriormente la Fiscalía General del Estado emitió la Circular 1/2016 donde perfiló algunos aspectos relativos a la reforma legal relativa a la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Igualmente, con el paso del tiempo el Tribunal Supremo ha dictado ciertas sentencias referidas a este asunto que deberán ser aplicadas, en su caso, al presente documento.

La modificación del Código Penal pretendía profundizar y aclarar aspectos oscuros relacionados con la responsabilidad penal de la persona jurídica, que había sido previamente introducida por la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio.

De esta manera, la reforma del año 2015 determina con mayor precisión las personas que pueden generar responsabilidad penal a la persona jurídica, además de establecer los requisitos que deben concurrir en la elaboración de un Plan de Cumplimiento Normativo para la prevención de delitos ("Plan de Cumplimiento") conforme a lo determinado en el artículo 31 bis 1 del Código Penal:

*“Las personas jurídicas serán penalmente responsables:*

*a) De los delitos cometidos en nombre o por cuenta de las mismas, y en su beneficio directo o indirecto, por sus representantes legales o por aquellos que actuando individualmente o como integrantes de un órgano de la persona jurídica, están autorizados para tomar decisiones en nombre de la persona jurídica u ostentan facultades de organización y control dentro de la misma.*

*b) De los delitos cometidos, en el ejercicio de actividades sociales y por cuenta y en beneficio directo o indirecto de las mismas, por quienes, estando sometidos a la autoridad de las personas físicas mencionadas en el párrafo anterior, han podido realizar los hechos por haberse incumplido por aquéllos los deberes de supervisión, vigilancia y control de su actividad atendidas las concretas circunstancias del caso.”*

La última reforma del Código Penal, además de determinar la responsabilidad penal de la persona jurídica y los requisitos de los planes de prevención, establece un atenuante y una eximente completa para aquélla. Lo determinante para obtener la exención de la responsabilidad penal por parte de la persona jurídica es la existencia de un programa de prevención que dé lugar a una

reducción sustancial del riesgo de comisión de delitos por parte de los miembros que conforman la persona jurídica.

En este sentido, la nueva redacción del artículo 31 bis del Código Penal regula la eximente de la persona jurídica en aquellos supuestos en que la Empresa haya implementado modelos de organización y gestión que resulten adecuados para prevenir el delito cometido:

*"Si el delito fuere cometido por las personas indicadas en la letra a) del apartado anterior, la persona jurídica quedará exenta de responsabilidad si se cumplen las siguientes condiciones:*

*1ª) el órgano de administración ha adoptado y ejecutado con eficacia, antes de la comisión del delito, modelos de organización y gestión que incluyen las medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir delitos de la misma naturaleza*

*Si el delito fuera cometido por las personas indicadas en la letra b) del apartado 1, la persona jurídica quedará exenta de responsabilidad si, antes de la comisión del delito, ha adoptado y ejecutado eficazmente un modelo de organización y gestión que resulte adecuado para prevenir delitos de la naturaleza del que fue cometido."*

Finalmente, el citado artículo establece los requisitos mínimos que han de contener los modelos de gestión o Planes de Cumplimiento Normativo para que puedan ser aceptados como eximentes completas de responsabilidad:

(i) Identificar las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos.

(ii) Establecer protocolos o procedimientos que concreten el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y de ejecución de las mismas con relación a aquéllos.

(iii) Disponer de recursos financieros adecuados para impedir la comisión de los delitos que deben ser prevenidos.

(iv) Imponer la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención.

(v) Establecer un sistema disciplinario que sancione adecuadamente el incumplimiento de las medidas que establezca el modelo.

(vi) Realizar una verificación periódica del modelo y de su eventual modificación cuando se pongan de manifiesto infracciones relevantes de sus disposiciones, o cuando se produzcan cambios en la organización, en la estructura de control o en la actividad desarrollada que los hagan necesarios.

## 1.2 El Programa de Cumplimiento Corporativo de “Empresa”

De acuerdo con las normas anteriormente reseñadas, COBRALIA, SERVICIOS INTEGRALES DE RECUPERACIÓN S.L (en adelante COBRALIA) ha elaborado el presente Plan de Prevención de Delitos (el "**PPD**"). Este documento es el resultado de un análisis exhaustivo del nuevo marco legal, así como de la confección del correspondiente mapa de riesgos.

El mencionado Mapa de Riesgos se ha elaborado partiendo de los siguientes elementos:

- Conversaciones con los miembros directivos o con responsabilidad sobre el área legal de COBRALIA.
- Intercambio de comunicaciones entre COBRALIA y PROLAW CORPORATE & COMPLIANCE (en adelante PROLAW) a efectos de elaborar la lista de documentos a analizar por parte de PROLAW para la identificación de posibles riesgos existentes en el seno de la Empresa.
- Análisis de la documentación compilada perteneciente a COBRALIA relativa a las políticas internas de la organización.
- Ulterior información recabada de las políticas en áreas identificadas tras el análisis.

Por medio del mencionado mapa de riesgos se analizaron los riesgos y las debilidades de la compañía frente a los delitos descritos en la Circular de la Fiscalía General del Estado 1/2016 y tras analizar sus resultados se ha procedido a adoptar las medidas necesarias para mitigar cualquier riesgo relativo a los mismos.

De este modo, el Plan de Prevención de delitos de COBRALIA está compuesto por los siguientes elementos:

- Código Ético.
- Plan de Prevención de Delitos con sus documentos anexos.
- Protocolos Generales:
  - Protocolo de Cumplimiento Normativo.
  - Protocolo de Antifraude.
  - Protocolo de Acoso y no discriminación.
  - Protocolo de Prevención de delitos informáticos.
  - Protocolo de Revelación de Secretos.
  - Protocolo relativo a mercado y consumidores.

- Protocolo de canal de denuncias.

### 1.3 El Plan de Prevención de Delitos (PPD)

El presente PPD tiene como objetivos principales:

- i) Exponer las medidas adoptadas para adaptar el funcionamiento de la empresa a los postulados del artículo 31 bis CP.
- ii) Evitar la sanción penal de la sociedad.
- iii) Promover una verdadera cultura ética empresarial y del cumplimiento tal y como determina la jurisprudencia del Tribunal Supremo.
- iv) Informar a todo el personal de la importancia del cumplimiento del PPD y de los principios éticos contenidos en la normativa interna de COBRALIA.
- v) Mostrar la decisión adoptada por parte de los responsables de COBRALIA de su oposición a cualquier comportamiento ilegal o contrario a las normas éticas implantadas, aplicándose en caso de incumplimiento el régimen sancionador.

El objetivo adicional del presente PPD es informar a todos los integrantes de la compañía sobre aquellas conductas no toleradas, así como de los principios y valores sobre los que se debe asentar el comportamiento de administradores, directores y empleados de la compañía.

COBRALIA ha adoptado un rol activo en la lucha contra delitos en las actividades comerciales y es por ello que ha adoptado las medidas técnicas, organizativas y de personal concretas (vid. Código de Conducta), así como las medidas de vigilancia y control y, en su caso, el régimen sancionador apropiados para evitar que se produzcan cualquier tipo de infracciones penales o faltas.

El diseño del presente PPD recoge y aplica buenas prácticas de prevención de riesgos penales y comportamiento empresarial ético, alineadas con las exigencias del Código Penal, COBRALIA en disposición de acreditar su efectiva implantación en el seno de la compañía.

### 1.4 Destinatarios del Manual: Personas sujetas

Los destinatarios del presente PPD son los miembros del Consejo de Administración, directores y todos los empleados de COBRALIA.

De igual manera, COBRALIA aspira a que las empresas y profesionales con los que pueda subcontratar o colaborar tengan implantadas medidas proporcionales a las aquí recogidas.



## 1.5 **Elementos analizados a los efectos del diseño del Plan de Prevención de Delitos**

El presente PPD ha sido definido y realizado de forma específica para COBRALIA.

Con el fin de cumplir este objetivo, el diseño del presente documento ha sido realizado sobre la base de un análisis previo de la actividad y dimensión de la compañía, así como de los potenciales riesgos penales a los que ésta se enfrenta.

A tal efecto, se han realizado las siguientes actuaciones:

### 1.5.1 **Revisión de las medidas de prevención existentes**

Además de lo establecido en el apartado anterior, se solicitó al departamento de Personas y Recursos de la compañía que remitiesen la documentación existente en relación con las medidas y controles ya implementados.

Al momento de realizar el análisis de los riesgos la empresa tenía implantada un número considerable de mecanismos orientados directamente a mejorar la idea de conciencia y responsabilidad social corporativa.

\*\* En esa línea la empresa se ha integrado en la ISO 9001 e implantado un sistema de calidad que ha venido desarrollando diversas actuaciones al respecto.

### 1.5.2 **Entrevista personal con los responsables del área legal y/o financiera**

Se han mantenido entrevistas con los responsables del departamento Personas y Recursos con el objetivo de:

- (i) aclarar las respuestas recibidas en los cuestionarios;
- (ii) entender mejor las áreas de actividad de la compañía;
- (iii) comprender mejor algunos de los riesgos detectados;

## 2. **RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO DE EMPRESA**

El Comité de Cumplimiento Normativo (en adelante “**CCN**”) se constituye como un órgano independiente propio de la Sociedad con poderes autónomos de

iniciativa y control que tiene encomendada la función de supervisar la eficacia de los controles internos implementados en el Programa de Cumplimiento Normativo.

El órgano de administración de COBRALIA ha designado a los miembros del Comité de Cumplimiento Normativo (CCN) y dicha designación, una vez aceptada por las personas designadas, ha sido refrendada por el órgano de administración de la compañía.

El CCN actúa como garante del cumplimiento normativo y asume, por tanto, los deberes de control de la actividad empresarial y de supervisión y vigilancia de las personas que trabajan para la organización. Así pues, este Comité es responsable de velar por el cumplimiento de las normas y aplicar los procedimientos que garanticen que lo señalado en el PPD resulta eficaz, permite de modo eficiente prevenir la comisión de delito y asegurar el adecuado cumplimiento de las exigencias legales inherentes a la actividad de COBRALIA.

## 2.1 Funciones del CCN de EMPRESA

Las funciones más destacadas del CCN de COBRALIA son las siguientes:

- a. promover el conocimiento y la difusión del Código entre los directivos, empleados, clientes y proveedores;
- b. vigilar la ejecución y el respeto del Código por parte de los directivos, empleados, clientes y proveedores;
- c. tutelar a los directivos y empleados ante posibles presiones, amenazas o conflictos de interés;
- d. gestionar el canal de denuncias. Esta tarea engloba:
  - ✓ investigar las denuncias o reclamaciones que se formulen en relación con actuaciones potencialmente ilícitas que relacionen a la compañía.
  - ✓ sancionar dichas solicitudes.
- e. proponer la puntual actualización del Código, así como del PPD y de las políticas y procesos implementados;
- f. seguir y actualizar las políticas y los procesos establecidos;
- g. determinar el alcance y el número de los cursos de formación. Verificar la validez de los procesos formativos;
- h. evaluar los conocimientos de los directivos y empleados de los valores y principios recogidos en el presente Código, así como de las políticas y procesos implantados.

- i. Identificar, con el apoyo de los recursos necesarios, las obligaciones de cumplimiento corporativo que se deduzcan del PPD y traducir esas obligaciones en políticas y procedimientos viables.
- j. Integrar las obligaciones de cumplimiento corporativo en las políticas, procedimientos y procesos previstos en el PPD.
- k. Crear un sistema de información y documentación de las obligaciones recogidas en el PPD y de cualesquiera otras obligaciones de cumplimiento corporativo.
- l. Identificar la necesidad de acciones correctivas.
- m. Identificar potenciales riesgos de comisión de delitos.
- n. Cumplir con los requerimientos efectuados por los Tribunales de Justicia o Administraciones Públicas que puedan afectar a la compañía.
- o. Difundir adecuadamente las obligaciones previstas en el Programa de Cumplimiento Normativo.

## 2.2 Características básicas del CCN

Son condiciones esenciales del CCN:

- a. La independencia. El CCN no podrá recibir órdenes provenientes de otros órganos internos de la compañía;
- b. EL CCN dependerá únicamente del órgano de administración de COBRALIA al que reportará en los plazos determinados en el punto 2.3 siguiente.
- c. Dotación presupuestaria. EL CCN dispondrá de una dotación presupuestaria anual aprobada por COBRALIA que le permita llevar a cabo una correcta ejecución de las obligaciones establecidas en el PPD;

## 2.3 Obligaciones de reporte del CCN

El CCN tendrá la obligación de ajustarse al siguiente programa de reporte al Órgano de Administración:

- Con carácter anual deberá de remitirse un informe de las denuncias que se hayan recibido en el transcurso del año y de las actuaciones desplegadas en relación a las mismas;

- Anualmente, se informará de los cursos de formación realizados y de los resultados de los mismos.

### **3. CANAL DE FORMULACIÓN DE DENUNCIAS**

#### **3.1 Canal de Denuncias**

En caso de que un empleado o tercero descubra o tenga noticia de cualquier hecho o circunstancia que pudiera resultar potencialmente irregular o delictivo pondrá ese hecho o circunstancia en conocimiento del CCN de COBRALIA mediante el correspondiente canal de denuncias en el link

<https://cobralia.canaldenuncias.com>

Asimismo, dicho canal estará a disposición de terceros a través de su publicación en la web de la compañía en:

<https://cobralia.com/>

#### **3.2 Protección de la identidad del denunciante**

COBRALIA garantiza la confidencialidad de la personas que interponga la reclamación, es más, anima decididamente a todos los directivos, empleados, proveedores y clientes para que denuncien todas aquellas actividades y/o comportamientos que puedan vulnerar la ley y/o la política interna de la compañía.

La empresa efectuará las actuaciones necesarias para mantener en todo momento la confidencialidad respecto de todos los datos que puedan tener acceso al procedimiento sancionador y se impedirá que el denunciado conozca los datos del denunciante.

Se guardará toda la documentación originada como consecuencia de la incoación del proceso sancionador, cumpliendo la normativa en materia de protección de datos.

#### **3.3 Tramitación de las denuncias**

Las denuncias recibidas por el CCN serán tramitadas según lo establecido en la política de Canal de Denuncias.

### 3.4 Documentación de la denuncia

En cumplimiento de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, de 13 de diciembre, (en adelante "**LOPD**") y su normativa de desarrollo, y en particular el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el cual se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, se informa a los interesados de que los datos de carácter personal que se recojan a través de este canal se integrarán en un fichero titularidad de COBRALIA con domicilio social en Calle Gobelás nº 15, 28023 de Madrid.

Igualmente, se informa de que, en todo caso, el interesado podrá en cualquier momento ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, que legalmente le corresponden, enviando una carta (que deberá incluir la identificación del titular de los derechos mediante fotocopia del DNI), a la siguiente dirección:

*Calle Gobelás, 15 28023, Madrid*

Tras la recepción de la denuncia y en un plazo no superior a 72 horas, incluidas las pertinentes comunicaciones a Presidencia y Dirección General, y conforme al protocolo, analizado el caso denunciado, se decretará la apertura del expediente informativo y, en el plazo de 5 días laborales a contar desde la apertura del expediente, se dará traslado del mismo a la/as persona/as implicada/as para que conozca los hechos susceptibles de investigación.

Esta notificación podría demorarse hasta un máximo de tres meses en aquellos casos en los que se estimara por los responsables de la empresa que la misma pondría en peligro la investigación y/o la acreditación de los hechos denunciados.

¿Qué contenidos han de constar en el objeto de la denuncia?

- La denuncia como mínimo deberá recoger los datos del denunciante, el alcance de la infracción, así como la persona que la ha cometido.
- Si fuera posible será conveniente indicar el lugar u organismo ante el que se cometió la infracción y la fecha de la comisión.
- En ningún caso se admitirán ni tramitarán las denuncias anónimas.

La compañía dispone de un protocolo relativo al canal de denuncias que recoge de forma detallada el proceso de recepción, tramitación y sanción de denuncias.

#### **4. INFORMACIÓN Y FORMACIÓN**

COBRALIA se compromete a dar los pasos pertinentes para comunicar periódicamente y de forma práctica su Programa Cumplimiento Corporativo a sus Profesionales, subcontratistas, clientes y socios, ofreciéndoles la adecuada y debida información.

A tal efecto, facilitará todos los medios y recursos, incluso financieros, que sean necesarios para que todos los Profesionales estén debidamente informados del PPD.

##### **4.1 Responsables de formación**

El CCN, en coordinación, en su caso, con el departamento de Personas y Recursos, velará por la correcta implementación del sistema de formación de los Profesionales de COBRALIA.

Igualmente, será tarea del CCN verificar el correcto funcionamiento del sistema de formación y la eficacia del mismo. En su caso, se realizarán las pruebas pertinentes a fin de comprobar que todos los componentes de la compañía adquieren los conocimientos necesarios relativos al PPD.

##### **4.2 Sistema de formación de los Profesionales**

Con la finalidad de garantizar el conocimiento por parte de los Profesionales del PPD se adoptarán las siguientes actuaciones:

###### **4.2.1 Difusión del Programa de Cumplimiento Normativo**

Cada Profesional recibirá, en el momento de su incorporación, un documento resumen explicativo del PPD de COBRALIA.

Todos los elementos del PPD estarán a disposición de todos los empleados de la compañía en el Portal del Empleado, quienes deberán conocerlos en profundidad y aplicarlos en su desempeño diario.

Además, anualmente se colgará una píldora formativa en el portal online de formación interna de la compañía, de obligada realización y superación del test final para todos los empleados.

###### **4.2.2 Formación impartida por especialistas externos**

De conformidad con las exigencias establecidas en la Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas, en determinados escenarios conviene que la formación sobre prevención y detección de delitos sea impartida por parte de especialistas externos a la sociedad.

Con el fin de dar cumplimiento a dicha recomendación, los componentes de la compañía que ejerzan funciones directivas deberán recibir formación externa sobre las medidas adoptadas en el seno de COBRALIA para garantizar el cumplimiento normativo.

Dicha sesión se celebrará a iniciativa del CCN, en coordinación con el departamento de Personas y Recursos, se encargará tanto de la planificación de la sesión a nivel interno como de la selección y contratación de los especialistas externos encargados de impartirla.

#### 4.3 **Asistencia Obligatoria**

Con carácter general y salvo justificación debidamente acreditada, la asistencia a las sesiones de formación previstas en los apartados anteriores será obligatoria para todos los empleados. Se llevará un registro de asistencia a la formación y de evaluación a los profesionales que impartan dichos cursos.

### 5. **ACTUALIZACIÓN PERIÓDICA**

El PPD se caracteriza por su dinamismo y la necesidad de adaptarse a las circunstancias que rodean a la compañía en cada momento. Por esta razón el PPD deberá ser objeto de actualizaciones periódicas cuando así procedan, prestando especial atención a los cambios normativos que tengan directa relación con el plan, a las modificaciones de las líneas de negocio de la empresa, o a cambios en los procesos productivos que se han tenido en cuenta, que haría recomendable la revisión del programa.

En todo caso, las tareas de revisión del PPD se instarán siempre y cuando se hayan modificado sustancialmente las normas legales que rijan el funcionamiento de la empresa o su sector de negocio o actividad, cuando cambien las condiciones de la empresa sobre las que se realizó este plan –al menos las que basaron la evaluación de los riesgos penales-, o siempre que se reciban denuncias de incumplimientos de las normas del modelo o se detecten dichos incumplimientos.

### 6. **RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

El Código Penal establece como imprescindible en la implantación de los programas de prevención de delitos, el establecimiento de un régimen disciplinario, complementario a cualquier procedimiento judicial, ya sea civil o penal, que se pueda iniciar contra la persona del ámbito de la sociedad que haya cometido un incumplimiento.

En caso de detectarse un incumplimiento del Programa de Cumplimiento Corporativo por parte de uno de sus Profesionales, dicha actuación será considerada como un acto ilícito disciplinario que deberá ser sancionado de conformidad con el régimen disciplinario establecido en el II Convenio Colectivo de Contact Center, así como en el Estatuto de los Trabajadores (ET), dicha sanción podrá suponer la extinción de la relación laboral.

Asimismo, la violación de la seguridad de los sistemas puede generar responsabilidades civiles y/o penales para sus responsables.

## **7. ANEXOS AL PLAN DE PREVENCIÓN DE DELITOS DE EMPRESA**

El presente Plan de Prevención de Delitos se ve complementado por los siguientes documentos.

### **7.1 Política de prevención de delitos informáticos**

La política de prevención de delitos informáticos de COBRALIA contiene las pautas generales de actuación que rigen para todos sus Profesionales respecto de los equipos informáticos, programas y todo tipo de software e información facilitado por la organización, para el desempeño de sus funciones profesionales.

En este sentido, la citada política establece una serie de reglas de actuación y medidas de control relativas a:

- Utilización de Hardware, Software, correo electrónico e Internet.
- Protección de datos.
- Propiedad intelectual.

### **7.2 Política Antifraude**

Protocolo que expone las reglas de actuación a seguir por los Profesionales de COBRALIA en materia de lucha contra la corrupción.

En particular, se establecen las normas de actuación relativas a los procesos de contratación y relación con proveedores, así como las reglas de conducta en relación con potenciales conflictos de interés que deben servir de guía.



### **7.3 Política de Revelación de Secretos**

Protocolo que tiene como objetivo implementar instrumentos útiles para proteger aquella información que sea considerada como confidencial y, a tal efecto, establece las normas que deberá seguir la compañía en relación a la información confidencial generada por ésta.

### **7.4 Política antidiscriminación**

Protocolo en el que se desarrollan los procedimientos y reglas de actuación en relación al comportamiento que debe primar en el lugar de trabajo de acuerdo con la legislación vigente.

### **7.5 Política medio ambiente**

Este protocolo atiende la cada vez mayor demanda de cuidado del medio ambiente.

### **7.6 Política protección del mercado y los consumidores**

Con la implantación de esta política se pretenden establecer unas normas claras y precisas en relación con la publicidad que sobre los mismos se ofrece a los consumidores y demás empresas.

### **7.7 Política de Cumplimiento Normativo**

Establece una serie de pautas generales que deben regir la conducta de los empleados y directivos con el fin de garantizar el cumplimiento de las leyes y normas aplicables por parte de éstos en el desarrollo de sus funciones y de sus relaciones profesionales.

## **8. MATRIZ DE RIESGOS PENALES PARA EMPRESA**

En ella se detallan los riesgos penales susceptibles de generar responsabilidad penal en la persona jurídica incluyendo una breve descripción de los supuestos de hecho en los que dicho riesgo penal se vería materializada.



Asimismo, se incluye el detalle de los procesos y departamentos de COBRALIA que presentan una mayor exposición a cada uno de los riesgos penales identificados.

Por último, se establece en qué documentos del PPD aparecen recogidos los procedimientos y controles implementados para prevenir y mitigar los riesgos penales identificados.

#### **9. APROBACIÓN DE LA PARTE GENERAL DEL MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES**

El presente manual parte general ha sido aprobado por el Administrador único de COBRALIA, SERVICIOS INTEGRALES DE RECUPERACIÓN S.L en fecha 20 de diciembre de 2017.

<b>Arts. C.P.</b>	<b>RIESGO PENAL</b>	<b>SUPUESTO DE HECHO</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES</b>
156 bis.	Tráfico ilegal de órganos o trasplante de los mismos.	<p>Traficar ilegalmente con órganos humanos ajenos o trasplante de los mismos.</p> <p>Promover, favorecer, facilitar o publicitar la obtención o el tráfico ilegal de órganos.</p>	Departamento de Personas y Recursos	<p>Código Ético</p> <p>Protocolo de Cumplimiento Normativo.</p>
177 bis.	Imposición de trabajos o servicios forzados.	<p>Abusar de una situación de superioridad o de necesidad o de vulnerabilidad para lograr el consentimiento de la persona.</p> <p>Obligar a trabajar forzosamente a personas.</p>	Departamento de Personas y Recursos	<p>Código Ético</p> <p>Protocolo de Cumplimiento Normativo.</p> <p>Política de No Discriminación</p>

<p>187 a 189 bis.</p>	<p>Determinar a una persona a ejercer la prostitución.</p>	<p>Obligar a una persona a ejercer la prostitución, abusando de una situación de superioridad o de necesidad o vulnerabilidad de la víctima.</p> <p>Obligar a un empleado a prostituirse para mantener su puesto de trabajo.</p>	<p>Departamento de Personas y Recursos</p>	<p>Código Ético Protocolo de Cumplimiento Normativo. Política de No Discriminación</p>
<p>197, 197 bis y 197 ter.</p>	<p>Descubrimiento y revelación de secretos.</p>	<p>Acceder a datos o programas informáticos contenidos en un sistema informático.</p> <p>Apoderarse de datos, documentos, soportes informáticos para descubrir un secreto de empresa.</p> <p>Apoderarse de documentación, interceptar telecomunicaciones o utilizar artificios técnicos de escucha o grabación.</p> <p>Apoderarse, utilizar o modificar datos reservados de carácter personal registrados en ficheros.</p> <p>Difundir, revelar o ceder a terceros los secretos descubiertos.</p>	<p>Departamento de Personas y Recursos</p>	<p>Código Ético Protocolo de Cumplimiento Normativo; Política de Revelación de Secretos Manual de Políticas de Seguridad de la Información Monitorizaciones y Auditorías Internas</p>

# Cobralia

<p>248 a 251 bis.</p>	<p>Estafa.</p>	<p>Utilizar engaño para producir error en otra persona u organización, induciéndole a realizar un acto de disposición en perjuicio propio o ajeno.</p> <p>Conseguir, con ánimo de lucro y valiéndose de alguna manipulación informática o artificio semejante, una transferencia no consentida de cualquier activo patrimonial en perjuicio de otro.</p> <p>Utilización de tarjetas de crédito o cheques de viaje realizando operaciones en perjuicio de su titular.</p> <p>Disponer fraudulentamente de bienes muebles o inmuebles.</p>	<p>Área de Operaciones</p>	<p>Código Ético</p> <p>Protocolo de Cumplimiento Normativo.</p> <p>Política Antifraude</p> <p>Normativa PCI</p> <p>Monitorizaciones y Auditorías Internas</p> <p>Manual de Políticas de Seguridad de la Información</p>
<p>257 a 258 ter.</p>	<p>Delito de Frustración de la Ejecución. Alzamiento de Bienes.</p>	<p>Alzamiento de bienes en perjuicio de acreedores.</p> <p>Actos de disposición patrimonial que dificulten o impidan la eficacia de un embargo o de un procedimiento ejecutivo o de apremio.</p>	<p>Dirección General</p>	<p>Código Ético</p> <p>Protocolo de Cumplimiento Normativo.</p>

<p>259 a 261 bis.</p>	<p>Insolvencia Punible.</p>	<p>Conductas delictivas ante situación de Insolvencia actual o inminente, después de realizar los actos irregulares tipificados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ocultar, causar daños o destruir bienes que deberían estar incluidos en la masa del Concurso en el momento de su apertura.</li> <li>- Realizar actos de disposición patrimoniales que no guarden proporción con la situación patrimonial del deudor.</li> <li>- Realizar operaciones de venta por precio inferior a su coste de adquisición o producción.</li> <li>- Simular créditos de terceros o reconocimiento de créditos ficticios.</li> <li>- Participar en negocios especulativos contrarios al deber de diligencia.</li> <li>- No llevar contabilidad o llevar una doble contabilidad o irregularidades en la misma.</li> <li>- Destrucción o alteración de libros contables dificultando su comprensión.</li> <li>- Ocultar, destruir o alterar antes del transcurso del plazo legal la documentación obligada a conservar.</li> </ul>	<p>Dirección General</p>	<p>Código Ético Protocolo de Cumplimiento Normativo.</p>
-------------------------------	---------------------------------	--	--------------------------	--

		- Formular las cuentas anuales o libros contables de modo contrario a la norma.		
264 a 264 quáter.	Delito de Daños Informáticos.	Dañar, borrar, alterar programas informáticos o documentos electrónicos ajenos.  Ataques a webs o introducción de virus en páginas ajenas.	Departamento de Sistemas	Código Ético  Protocolo de Cumplimiento Normativo;  Política Prevención Delitos Informáticos  Realización de Auditorías Internas  Manual de Políticas de Seguridad de la Información

270 a 288.	Delitos contra la Propiedad Intelectual.	<p>Plagio.</p> <p>Distribución de documentación sin autorización de sus titulares.</p>	Dirección General	<p>Código Ético</p> <p>Protocolo de Cumplimiento Normativo;</p> <p>Manual de Políticas de Seguridad de la Información</p>
	Delitos contra la Propiedad Industrial.	<p>Distribuir productos falsificados o sin autorización.</p> <p>Lanzamiento de productos sin consultar el registro de patentes o marcas, importar productos sin autorización.</p> <p>Fabricar, importar poseer, utilizar u ofrecer objetos sin consentimiento del titular de una patente o modelo de utilidad.</p>	Dirección General	<p>Código Ético</p> <p>Protocolo de Cumplimiento Normativo;</p> <p>Manual de Políticas de Seguridad de la Información</p>



	<p>Delitos contra el Mercado y los Consumidores.</p>	<p>Apoderarse de datos de cualquier forma para descubrir un secreto de empresa.</p> <p>Difusión, revelación o cesión de un secreto de empresa teniendo la obligación legal o contractual de guardar reserva.</p> <p>Falsear información económico-financiera en los folletos de emisión del mercado de valores con el propósito de captar inversores o depositantes.</p> <p>Alterar precios empleando violencia, amenaza o engaño.</p> <p>Difundir noticias o rumores con datos falsos para alterar o preservar el precio de cotización de un valor o instrumento financiero.</p> <p>Utilizar información privilegiada susceptible de proporcionar indicios engañosos sobre la oferta, la demanda o el precio de valores o instrumentos financieros.</p>	<p>Dirección General</p>	<p>Código Ético</p> <p>Protocolo de Cumplimiento Normativo.</p> <p>Manual de Políticas de Seguridad de la Información</p> <p>Política Mercado y Consumidores.</p>
--	--	--	--------------------------	---

# Cobralia

	Delitos de Corrupción en los Negocios.	<p>Aceptar beneficio o ventaja no justificados para sí o tercero como contraprestación para favorecer a otro en la adquisición o venta de mercancías.</p> <p>Ofrecer, prometer o conceder cualquier beneficio o ventaja indebidos a una autoridad o funcionario público para conseguir o conservar un contrato, negocio o cualquier otra ventaja competitiva en la relación de actividades económicas internacionales.</p>	Socio	<p>Código Ético</p> <p>Protocolo de Cumplimiento Normativo;</p> <p>Política Antifraude</p>
301 a 302	Delitos de Receptación y de Blanqueo de Capitales	<p>Adquirir, poseer, utilizar convertir o transmitir bienes sabiendo que estos tienen su origen en una actividad delictiva.</p> <p>Ayudar a los autores de un delito contra el patrimonio a aprovecharse de los efectos del mismo, o recibir, adquirir u ocultar tales efectos.</p> <p>Incumplimiento de las obligaciones de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.</p>	Socio	<p>Código Ético</p> <p>Protocolo de Cumplimiento Normativo:</p>

# Cobralia

304 bis.	Infracción Ley Financiación de Partidos Políticos.	Recibir o entregar donaciones o aportaciones destinadas a un partido político, federación, coalición o agrupación de electores.	Socio	Código Ético Protocolo de Cumplimiento Normativo;
305 a 310 bis.	Delitos contra la Hacienda Pública.	Eludir el pago de Tributos o de Retenciones o que se hubiera debido retener, o ingresos a cuenta.  Defraudar a Hacienda obteniendo indebidamente devoluciones o disfrutando de beneficios fiscales.	Departamento de Finanzas	Código Ético Protocolo de Cumplimiento Normativo.
	Delito de Defraudación a los Presupuestos de la Unión Europea.	Destinar los fondos de la Unión Europea a una aplicación distinta.  Falsear u ocultar la documentación para obtener las subvenciones.	Departamento de Finanzas	Código Ético Protocolo de Cumplimiento Normativo.

# Cobralia

	<p>Delitos contra la Seguridad Social.</p>	<p>Eludir el pago de cuotas o de retenciones, o ingresos a cuenta.</p> <p>Obtener indebidamente devoluciones o disfrutar de deducciones indebidas.</p> <p>Obtener prestaciones del Sistema de la Seguridad Social, la prolongación indebida del mismo o facilitar a otros su obtención, por medio del error provocado mediante la simulación o tergiversación de los hechos.</p>	<p>Departamento de Personas y Recursos</p>	<p>Código Ético</p> <p>Protocolo de Cumplimiento Normativo.</p>
	<p>Delitos de Defraudación de Ayudas o Subvenciones Públicas.</p>	<p>Destinar los fondos obtenidos a una aplicación distinta.</p> <p>Obtener subvenciones o ayudas de las Administraciones Públicas falseando las condiciones requeridas para su concesión.</p>	<p>Departamento de Finanzas</p>	<p>Código Ético</p> <p>Protocolo de Cumplimiento Normativo.</p>

	Delito Contable.	<p>Incumplir la obligación de llevar contabilidad.</p> <p>Llevar doble contabilidad referidas a una misma actividad que oculten o simulen la verdadera situación de la empresa.</p> <p>No haber anotado en los libros negocios o actos o anotarlos con cifras distintas a las verdaderas.</p> <p>Hacer anotaciones ficticias en los libros.</p>	Departamento de Finanzas	<p>Código Ético</p> <p>Protocolo de Cumplimiento Normativo.</p>
318 bis.	Vulneración entrada o tránsito de extranjeros.	<p>Ayudar intencionadamente a una persona no Comunitaria a entrar en territorio español o transitar a través del mismo vulnerando la legislación sobre entrada o tránsito de extranjeros.</p>	Departamento de Personas y Recursos	<p>Código Ético</p> <p>Protocolo de Cumplimiento Normativo</p>
319.	Delito contra la Ordenación del Territorio y Urbanismo.	<p>Llevar a cabo obras de urbanización, construcción o edificación no autorizables en suelos destinados a viales, zonas verdes, bienes de dominio público o lugares que tengan legal o administrativamente reconocido su valor paisajístico, ecológico, artístico, histórico o cultural, o que sean considerados de especial protección.</p>	Socio	<p>Código Ético</p> <p>Protocolo de Cumplimiento Normativo;</p>

<p>325 a 331.</p>	<p>Delitos contra el Medio Ambiente.</p>	<p>Provocar o realizar directa o indirectamente emisiones, vertidos, radiaciones extracciones o excavaciones, aterramientos, ruidos, vibraciones, inyecciones o depósitos, en la atmósfera, el suelo, el subsuelo o las aguas terrestres, subterráneas o marítimas, incluido el alta mar, con incidencia incluso en los espacios transfronterizos, así como las captaciones de aguas que, por sí mismos o conjuntamente con otros, cause o pueda causar daños sustanciales a la calidad del aire, del suelo o de las aguas, o a animales o plantas.</p> <p>Dañar gravemente un espacio natural protegido.</p> <p>Establecer depósitos o vertederos de desechos o residuos sólidos o líquidos que sean tóxicos o peligrosos y puedan perjudicar gravemente el equilibrio de los sistemas naturales o la salud de las personas.</p> <p>Recoger, transportar, valorizar, transformar, eliminar o aprovechar residuos contraviniendo las leyes o no controlar o vigilar adecuadamente tales actividades, de modo que causen o puedan causar daños sustanciales a la calidad del aire, del suelo o de las aguas, o a animales o</p>	<p>Departamento de Personas y Recursos</p>	<p>Código Ético Protocolo de Cumplimiento Normativo; Protocolo sobre Protección de Medio Ambiente.</p>
-----------------------	--	--	--	--

		<p>plantas, muerte o lesiones graves a personas, o puedan perjudicar gravemente el equilibrio de los sistemas naturales.</p> <p>Explotar instalaciones en las que se realice una actividad peligrosa o en las que se almacenen o utilicen sustancias o preparados peligrosos de modo que causen o puedan causar daños sustanciales a la calidad del aire, del suelo o de las aguas, a animales o plantas, muerte o lesiones graves a las personas, o puedan perjudicar gravemente el equilibrio de los sistemas naturales.</p>		
343.	Delitos relativos a la Energía Nuclear y Radiaciones Ionizantes.	Poner en peligro la vida de una o varias personas mediante el vertido, la emisión o la introducción en el aire, el suelo o las aguas de una cantidad de materiales o de radiaciones ionizantes, o la exposición por cualquier otro medio a dichas radiaciones.	Departamento de Personas y Recursos	Código Ético Protocolo de Cumplimiento Normativo;

348.	Delito de Riesgo provocado por explosivos u otros agentes.	Contravenir las normas de seguridad establecidas, poniendo en concreto peligro la vida, la integridad física o la salud de las personas, o el medio ambiente, mediante la fabricación, manipulación, transporte, tenencia o comercialización de explosivos, sustancias inflamables o corrosivas, tóxicas y asfixiantes, o cualesquiera otras materias, aparatos o artificios que puedan causar estragos.	Departamento de Personas y Recursos	Código Ético Protocolo de Cumplimiento Normativo;
------	--	--	-------------------------------------	--



<p>359 a 366.</p>	<p>Delitos contra la Salud Pública.</p>	<p>Elaborar, despachar o suministrar, sin hallarse debidamente autorizado, sustancias nocivas para la salud o productos químicos que puedan causar estragos.</p> <p>Elaborar, despachar o suministrar, estando debidamente autorizado, pero sin cumplir con las formalidades previstas en las Leyes y Reglamentos respectivos, sustancias nocivas para la salud o productos químicos que puedan causar estragos.</p> <p>Fabricar, importar, exportar, suministrar, intermediar, comercializar, ofrecer o poner en el mercado, o almacenar con estas finalidades, medicamentos, incluidos los de uso humano y veterinario, así como los medicamentos en investigación, que carezcan de la necesaria autorización exigida por la ley, o productos sanitarios que no dispongan de los documentos de conformidad exigidos por las disposiciones de carácter general, o que estuvieran deteriorados, caducados o incumplieran las exigencias técnicas relativas a su composición, estabilidad y eficacia, y con ello se genere un riesgo para la vida o la salud de las personas.</p>	<p>Departamento de Personas y Recursos</p>	<p>Código Ético Protocolo de Cumplimiento Normativo;</p>
-----------------------	---	--	--	--

# Cobralia

		Elaborar o producir medicamentos, medicamentos en investigación, sustancias activas o excipientes poniendo en peligro la vida de las personas, así como documentos falsos en relación con estos medicamentos.		
368 a 369 bis.	Tráfico de drogas.	Ejecutar actos de cultivo, elaboración o tráfico, o de otro modo promover, favorecer o facilitar el consumo ilegal de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, o poseerlas con aquellos fines.	Departamento de Personas y Recursos	Código Ético Protocolo de Cumplimiento Normativo.
386.	Delitos de falsificación de moneda	Alterar o fabricar moneda falsa. Introducir en el país o exportar moneda falsa o alterada. Transportar, expender o distribuir moneda falsa o alterada con conocimiento de su falsedad.	Departamento de Finanzas	Código Ético; Protocolo de Cumplimiento Normativo.

399 bis.	Falsificación de tarjetas de crédito .	Alterar, copiar, reproducir o falsificar de cualquier otro modo tarjetas de crédito o cheques de viaje.	Área de Operaciones	Código Ético Protocolo de Cumplimiento Normativo. Normativa PCI Manual de Políticas de Seguridad de la Información
419 a 427 bis.	Delitos de Cohecho.	Ofrecer o entregar dádiva o retribución de cualquier otra clase a una autoridad, funcionario público o persona que participe en el ejercicio de la función pública para que realice un acto contrario a los deberes inherentes a su cargo o un acto propio de su cargo, para que no realice o retrase el que debiera practicar, o en consideración a su cargo o función.	Departamento de Finanzas	Código Ético Protocolo de Cumplimiento Normativo;

428 a 430.	Delito de Tráfico de Influencias.	Influir en un funcionario público o autoridad prevaliéndose de cualquier situación derivada de su relación personal para conseguir una resolución que le pueda generar directa o indirectamente un beneficio económico para sí o para un tercero.	Socio	Código Ético Protocolo de Cumplimiento Normativo;
510 a 510 bis.	Provocación a la discriminación, el odio y la violencia.	Fomentar, promover o incitar al odio, hostilidad o violencia contra un grupo.  Producir, elaborar, poseer con la finalidad de distribuir, facilitar a terceras personas, difundir o vender escritos que fomenten la hostilidad o discriminación.	Departamento de Personas y Recursos	Código Ético Protocolo de Cumplimiento Normativo.  Política de No Discriminación
576.	Financiación del terrorismo.	Recabar, adquirir, poseer, utilizar, convertir, transmitir o realizar cualquier otra actividad con bienes o valores de cualquier clase con la intención de que se utilicen, o a sabiendas de que serán utilizados, en todo o en parte, para cometer cualquiera de los delitos relativos a los delitos de terrorismo.	Departamento de Finanzas	Código Ético Protocolo de Cumplimiento Normativo;

<p>311 a 318.</p>	<p>Delitos contra los Derechos de los Trabajadores.</p>	<p>Imponer a los trabajadores condiciones laborales que vayan en contra de sus derechos reconocidos en el Estatuto de los Trabajadores. Mobbing (producir miedo, terror, desánimo al trabajador).</p> <p>Discriminación a trabajadores por los motivos tasados en el Código Penal.</p> <p>Dar ocupación a una pluralidad de trabajadores sin darlos de alta en la Seguridad Social.</p> <p>Obstaculizar el Derecho de Huelga y la Libertad Sindical.</p> <p>Incumplir la normativa de Prevención de Riesgos Laborales.</p>	<p>Departamento de Personas y Recursos</p>	<p>Código Ético; Protocolo de Cumplimiento Normativo.  Política de No Discriminación</p>
-----------------------	---	--	--	--

# Cobralia

Art. 359	Delitos contra la Seguridad Pública	El que, sin hallarse debidamente autorizado, elabore sustancias nocivas para la salud o productos químicos que puedan causar estragos, o los despache o suministre, o comercie con ellos.	Departamento de Personas y Recursos	Código Ético Protocolo de Cumplimiento Normativo;
Art. 159	Delitos de Manipulación Genética	Aquellas actuaciones, con finalidad distinta a la eliminación o disminución de taras o enfermedades graves, manipulen genes humanos de manera que se altere el genotipo.	Departamento de Personas y Recursos	Código Ético Protocolo de Cumplimiento Normativo;

Art. 262	Delitos de alteración de Concursos Públicos	Los que solicitaren dádivas o promesas para no tomar parte en un concurso o subasta pública; los que intentaren alejar de ella a los postores por medio de amenazas, dádivas, promesas o cualquier otro artificio ; los que se concertaren entre sí con el fin de alterar el precio del remate, o los que fraudulentamente quebraren o abandonaren la subasta habiendo obtenido la adjudicación.	Dirección General	Código Ético Protocolo de Cumplimiento Normativo; Protocolo de Homologación de Proveedores.
Art. 294	Negativa a Inspecciones	Los que, como administradores de hecho o de derecho de cualquier sociedad constituida o en formación, sometida o que actúe en mercados sujetos a supervisión administrativa, negaren o impidieren la actuación de las personas, órganos o entidades inspectoras o supervisoras	Departamento de Personas y Recursos	Código Ético Protocolo de Cumplimiento Normativo;

Art. 570 bis	Delitos de pertenencia a organización terrorista	Quienes promovieren, constituyeren, organizaren, coordinaren o dirigieren una organización criminal	Departamento de Personas y Recursos	Código Ético Protocolo de Cumplimiento Normativo;
Art. 515	Asociación Ilícita	<p>Son punibles las asociaciones ilícitas, teniendo tal consideración:</p> <p>1°. Las que tengan por objeto cometer algún delito o, después de constituidas, promuevan su comisión.</p> <p>2°. Las que, aun teniendo por objeto un fin lícito, empleen medios violentos o de alteración o control de la personalidad para su consecución.</p> <p>3°. Las organizaciones de carácter paramilitar.</p> <p>4.º Las que fomenten, promuevan o inciten directa o indirectamente al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra personas, grupos o asociaciones por razón de su ideología, religión o creencias, la pertenencia de sus miembros o de alguno de ellos a una etnia, raza o nación, su sexo, orientación sexual, situación familiar, enfermedad o discapacidad.</p>	Departamento de Personas y Recursos	Código Ético Protocolo de Cumplimiento Normativo;