

TEXTO DEL CANAL DE DENUNCIAS A MARZO 2020

CANAL ÉTICO DE GRUPO PJC EN ESPAÑA

1.- CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS

GRUPO PJC EN ESPAÑA está integrado por las siguientes sociedades:

- PJC SERVICIOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO S.L.
- ALERTA Y CONTROL S.A.
- TEMPOPLAN S.A.
- ARACAS DE MANTENIMIENTO INTEGRAL S.A.
- ARACAS MANTENIMIENTO Y SERVICIOS S.L.
- HOSPEBECA S.A.

El CANAL ÉTICO es el medio a través del cual se podrá informar sobre aquellos sucesos relativos a riesgos materializados, hechos sobre los que recaen sospechas de comisión de delito, o hechos que supongan un incumplimiento del Código Ético de la sociedad; todo ello con el fin de cumplir con el modelo de prevención penal establecido en todas las empresas del GRUPO PJC.

Será de aplicación para todos los empleados y administradores de la organización o cualquier tercero interesado que mantenga una relación mercantil con cualquiera de las empresas presentes y futuras, que integran el GRUPO PJC que, actuando de buena fe, quieran comunicar las posibles conductas irregulares que conozcan de forma confidencial y sin temor a represalias o a cualquier otra acción discriminatoria o perjudicial hacia quien lo denuncia.

Este canal ético sustenta su funcionamiento sobre los siguientes principios:

- Integración en los procedimientos de la empresa
- Sencillez para el comunicante
- Diversidad de vías de acceso, aunque primando el correo electrónico y para denuncias anónimas, exclusivamente el correo postal.
- Divulgación máxima de su existencia
- Fiabilidad de la información
- Confidencialidad

La identidad y datos de contacto de la persona que formule la comunicación, así como los hechos y documentos que comunique sobre la posible actuación irregular a través de este canal, tendrá siempre la consideración de información confidencial y, por lo tanto, no serán comunicada sin su consentimiento al denunciado y/o terceros. El denunciante autoriza expresamente que los miembros del órgano de Cumplimiento Interno puedan utilizar sus datos de contacto si precisan comunicarse con él.

Los datos de quien formule la comunicación, de los empleados y/o terceros involucrados, deberán conservarse en el sistema de denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar o no una investigación sobre los hechos denunciados.

En todo caso, transcurridos tres meses desde la introducción de los datos (o seis si se ha ampliado el plazo por la complejidad de la denuncia), deberá procederse a su supresión del sistema, salvo que la finalidad de que la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por la persona jurídica.

Las denuncias a las que no se haya dado curso solamente podrán ser conservadas de forma anonimizada.

Aquellas denuncias que se hayan efectuado de forma anónima serán identificadas por una referencia interna específica para poder ser incorporadas al sistema de denuncias.

Transcurrido el plazo mencionado en el párrafo anterior los datos podrán seguir siendo tratados por el órgano al que corresponda, conforme al apartado 2 del art 24 de la LOPDyGDD 2018, para la investigación de los hechos denunciados, no conservándose en el propio sistema de información de denuncias internas.

Por otra parte, la realización de una comunicación o denuncia no implica más que un mecanismo de inicio de una actividad instructora o indagatoria por parte del Órgano de Compliance encargado del canal ético, en aras a averiguar cuanta información pudiera recabar para verificar los hechos comunicados/denunciados, siendo que de ese modo resulta importante, por no decir imprescindible, que tanto para el comunicante como para el Órgano encargado de la gestión sea posible ponerse en contacto para ampliar o matizar las informaciones enviadas o recibidas, en función de las necesidades de la investigación realizada.

El canal de denuncias es gestionado internamente, por lo que las denuncias serán recibidas, investigadas y resueltas por departamentos internos de la empresa, no obstante, en cualquier momento podrá externalizarse su gestión en un tercero que será el que realice las tareas de investigación.

Todas las denuncias que se reciban serán investigadas adecuadamente y resueltas por el Órgano designado por la empresa. La persona que ha realizado la denuncia deberá ser informada posteriormente sobre el resultado de la investigación y sobre la resolución adoptada al respecto.

En todos los casos, la decisión sobre la resolución de la denuncia y sobre las medidas a adoptar, siempre deberá tomarse por el Órgano competente a estos efectos en la empresa.

Toda denuncia o comunicación recibida con trascendencia penal, implicará necesariamente el inicio de un expediente por parte del Órgano de Instrucción.

Este sistema de denuncias internas está regulado a nivel nacional en la actual Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (conocida como LOPDyGDD), y a nivel europeo por la Directiva 1937/2019 relativa a la Protección de las Personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

En concreto el **Artículo 24** de la LOPDyGDD establece:

1. Será lícita la creación y mantenimiento de sistemas de información a través de los cuales pueda ponerse en conocimiento de una entidad de Derecho privado, incluso anónimamente, la comisión en el seno de esta o en la actuación de terceros que contratasen con ella, de actos o conductas que pudieran resultar contrarios a la normativa general o sectorial que le fuera aplicable. Los empleados y terceros deberán ser informados acerca de la existencia de estos sistemas de información.

2. El acceso a los datos contenidos en estos sistemas quedará limitado exclusivamente a quienes, incardinados o no en el seno de la entidad, desarrollen las funciones de control interno y de cumplimiento, o a los encargados del tratamiento que eventualmente se designen a tal efecto. No obstante, será lícito su acceso por otras personas, o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la adopción de medidas disciplinarias o para la tramitación de los procedimientos judiciales que, en su caso, procedan.

Sin perjuicio de la notificación a la autoridad competente de hechos constitutivos de ilícito penal o administrativo, solo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador, dicho acceso se permitirá al personal con funciones de gestión y control de recursos humanos.

3. Deberán adoptarse las medidas necesarias para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas por la información suministrada, especialmente la de la persona que hubiera puesto los hechos en conocimiento de la entidad, en caso de que se hubiera identificado.

4. Los datos de quien formule la comunicación y de los empleados y terceros deberán conservarse en el sistema de denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados.

En todo caso, transcurridos tres meses desde la introducción de los datos, deberá procederse a su supresión del sistema de denuncias, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por la persona jurídica. Las denuncias a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo prevista en el artículo 32 de esta ley orgánica.

Transcurrido el plazo mencionado en el párrafo anterior, los datos podrán seguir siendo tratados, por el órgano al que corresponda, conforme al apartado 2 de este artículo, la investigación de los hechos denunciados, no conservándose en el propio sistema de información de denuncias internas.

La confidencialidad y el estricto cumplimiento de la normativa europea y nacional, es el eje de funcionamiento de nuestro Sistema de Denuncias.

2.- FUNDAMENTO JURIDICO DEL SISTEMA DE DENUNCIAS

El sistema de comunicación de denuncias sirve para recibir, procesar y administrar de manera segura y confidencial mensajes sobre violaciones de las normas de cumplimiento o comisión de delitos en el seno empresarial. El tratamiento de los datos personales se basa, por un lado, en el interés legítimo de nuestra empresa en detectar y prevenir las malas prácticas, con el fin de proteger a la empresa, sus empleados y clientes frente a posibles daños, recogido en el artículo 6 1f) del Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD); y por otro en el cumplimiento de una obligación legal (Directiva Europea y C. Penal español).

El responsable del tratamiento de los datos contenidos en el sistema es:

PJC SERVICIOS DE LIMIEZA Y MANTENIMIENTO S.L.
Avda. Pedro Diez 21
28019 Madrid

Actúa como Delegado de Protección de Datos

PG Asociados, S.L.U.
Dirección de contacto: rgpd@grupopjc.net

3.- COMUNICACIÓN DE INFRACCIONES, CONTENIDO MINIMO EXIGIBLE A CADA DENUNCIA Y CLAVES PARA SU FUNCIONAMIENTO

Para su admisión y adecuada tramitación, las comunicaciones o denuncias deberán contener necesariamente los siguientes datos:

- denunciante identificado con nombre y apellidos (salvo denuncias anónimas que sólo serán admitidas por escrito dirigido a la dirección Avenida de Pedro Diez 21, 1º, 28019 Madrid indicando en el sobre canal de denuncias.
- exposición sucinta de los hechos o argumentos que sustenten la comunicación/denuncia
- persona o departamento contra quien se dirige la comunicación/denuncia (denunciado).
- Si la empresa dispone de varios locales dirección de la oficina de trabajo donde se ha producido el hecho.

La carga de la prueba corresponderá siempre al denunciante, quien deberá aportar los documentos en que se fundamente la misma y el denunciado podrá aportar los documentos que estime sean adecuados para contraponer los del denunciante.

Las claves para que el canal de denuncias funcione de forma efectiva y que realmente pueda ser una forma de identificar conductas irregulares dentro de la organización son fundamentalmente dos:

- que todos los empleados tengan total confianza en que en ningún caso habrá represalias por denuncias que se realicen de buena fe, gozando de la protección recogida en la Directiva Europea 1937/2019.

- que todas las denuncias, sin excepciones, se investiguen hasta el final y que, en caso de que efectivamente se estuvieran produciendo comportamientos irregulares, éstos tengan consecuencias para el infractor.

En todo momento por parte del órgano competente, se mantendrá la confidencialidad del denunciante, salvo que dicha información sea requerida por autoridad competente para ello, -Judicial o administrativa- en cuyo caso la empresa vendrá obligada a ceder dicha información al Órgano requirente, informando previamente de ello al denunciante.

La comunicación/denuncia se remitirá al Órgano de Control e Instrucción, preferentemente por correo electrónico, a las siguientes direcciones:

- [compliance@ grupopjc.net](mailto:compliance@grupopjc.net)

Alternativamente podrá remitirse por correo postal o entrega en mano, dirigida al ÓRGANO DE COMPLIANCE y a la dirección de sus oficinas sitas en BBB

En denuncias anónimas, éste será el único canal disponible para su presentación.

Recibida la comunicación/denuncia el Órgano encargado de la gestión del canal ético acusará recibo de esta al denunciante en un plazo máximo de 7 días, salvo que el denunciante sea anónimo, o estando identificado, ha manifestado no querer dicho acuse de recibo; e iniciará las oportunas verificaciones y comprobaciones necesarias.

En caso de que entre las personas afectadas por la comunicación/denuncia se encuentre alguna de las que formen parte del Órgano Instructor, esta deberá ser sustituida por otro en las tareas de instrucción que no esté relacionada directamente con la comunicación/denuncia en cuestión.

En todo caso, se garantizará en todo momento la confidencialidad de la comunicación/denuncia.

Las comunicaciones realizadas, siempre que sean relativas a materias propias de Compliance, generarán un expediente que se registrará e identificará por una referencia, garantizándose el cumplimiento de lo previsto en la normativa de protección de datos, y cualquier otra que le sea de aplicación.

En caso de que sean materias que no sean específicamente de Compliance se trasladarán al departamento que corresponda.

Los mensajes son recibidos exclusivamente por empleados o asesores externos (cuando proceda) que forman parte del Órgano de Instrucción y son tratados en todo momento de manera confidencial.

Las personas designadas revisarán los hechos y, si es preciso, se ocuparán de aclararlos en relación con el caso.

Es posible que durante la tramitación de un mensaje o durante una investigación específica sea necesario reenviar los mensajes. Al hacerlo, siempre se asegurará que se respeten las disposiciones pertinentes de protección de datos.

Todas las personas que intervengan en los posibles procesos de averiguación tienen la

obligación de mantener la debida confidencialidad y mantener el deber de secreto sobre los datos e informaciones a que hayan tenido acceso, pudiendo en caso contrario ser sancionados.

En determinados casos, por obligación legal, se debe informar a las personas inculpadas. Al hacerlo, la identidad del informante no será revelada.

Todo denunciante, de conformidad con la normativa europea y nacional de protección de datos y las personas mencionadas en la denuncia, cuentan con los derechos de acceso, rectificación, eliminación y limitación del tratamiento, así como con el derecho de oposición al tratamiento de sus datos personales. Si se ejerce el derecho de oposición, se revisará inmediatamente hasta qué punto los datos almacenados siguen siendo necesarios para la tramitación de la denuncia. Los datos que ya no se necesiten se borrarán inmediatamente. Además, se tiene derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad Competente, y previamente a la misma, potestativamente, una reclamación ante el Delegado de Protección de Datos de nuestra entidad.

4.- ÓRGANO DE INSTRUCCIÓN DE DENUNCIAS

Son Funciones del Órgano de Instrucción:

- Velar por el debido cumplimiento del modelo de prevención establecido, realizando las periódicas actualizaciones que puedan resultar necesarias.
- Las labores de instrucción y gestión del canal de denuncias, intentando mantener en la medida de lo posible, el carácter colegiado del mismo

Su **Composición** es:

El Órgano de Instrucción tiene carácter colegiado estando representado por:

- El responsable de RRHH
- El Compliance Officer

Siendo asistido por las personas de la organización que así se decidan en cada momento según la naturaleza del caso.

Procedimientos relacionados con la gestión del Canal de Denuncias y la gestión de las comunicaciones recibidas.

El Órgano de Instrucción tendrá encomendadas como mínimo las siguientes funciones:

a) Gestión del canal de denuncias

- Recepción de denuncias
- Clasificación de denuncias

b) Gestión de las denuncias recibidas

- Instrucción de la denuncia
- Redacción de informe, cuando proceda, dirigido al Órgano de Decisión

Resaltar de nuevo que, toda denuncia o comunicación recibida con trascendencia penal,

implicará necesariamente el inicio de un expediente por parte del Órgano de Instrucción sea cual sea su canal de comunicación.

Para realizar dichas funciones se detallan a continuación unas líneas básicas de carácter meramente orientativo en lo no relativo a las obligaciones legales, pudiendo el Órgano de Instrucción estimar en cada caso concreto la realización de cuantas modificaciones considere procedentes en aras a una mejor consecución de sus objetivos.

Corresponderá al Órgano de Instrucción tomar las decisiones, debidamente justificadas, correspondientes a permisos de acceso, escritura, impresión, eliminación o bloqueo de datos almacenados, los plazos para su cancelación definitiva o las razones por las que se podría acceder a datos bloqueados.

De conformidad con la LO 3/2018, el acceso a los datos almacenados por parte de un tercero interesado quedará limitado a los propios datos de carácter personal objeto de tratamiento, no pudiendo considerarse los datos de terceras personas como incluidos dentro de este derecho, de modo que tanto los datos del/los denunciante/s deberán mantenerse en todo caso bajo estricta situación de confidencialidad, así que como cualesquiera otros datos relativos a terceros que consten en la comunicación recibida o en el expediente que se incoe.

Sobre la clasificación de las denuncias, esta función se corresponde con el análisis de las denuncias recibidas y la materialización de los riesgos que se den en la persona jurídica, correspondiendo al Órgano de Instrucción separar aquellas que realmente se corresponden a riesgos penales, y que por tanto deberán ser tramitadas por este Órgano, de aquellas que responden a una casuística diferente, y que deberán ser dirigidas a los departamentos correspondientes si pudiesen ser de interés, o incluso desechadas directamente si no tuvieran trascendencia alguna. Para el caso de que la denuncia no tenga trascendencia penal, podrá el Órgano de Instrucción omitir su incorporación al sistema de almacenamiento.

Para facilitar las tareas, tanto de clasificación como de instrucción, cada denuncia tendrá asignado un código de identificación que se facilitará a la persona que la presentó, de forma que permita al acceso a dicho expediente y la comunicación entre el Órgano Instructor y el denunciante, en caso de requerir nuevas comunicaciones entre las partes.

Iniciado el oportuno expediente, se analizará el alcance de la información recibida, determinando si la misma afecta a alguna o algunas personas concretas. En caso de ser necesaria la recusación o abstención de alguno de los miembros que conforman el Órgano de Instrucción, por verse afectados de forma directa por la información recibida, esta se producirá en este primer momento.

Para la instrucción de las denuncias el Órgano podrá funcionar de forma colegiada o podrá el Órgano, por designación, encomendar a uno de sus miembros la instrucción del procedimiento.

Iniciada la instrucción, el encargado de esta podrá adoptar una serie de medidas urgentes, siempre motivadamente y con las siguientes finalidades:

- Paliar los efectos del riesgo materializado o por materializar
- Ejecución de medidas urgentes para preservar las pruebas

- Comunicación urgente, es su caso, de la información a los Órganos de gobierno de la Persona jurídica

A título de ejemplo, dentro de las medidas urgentes que podrá acordar el instructor, y siempre de forma motivada, serán la incautación o precinto de medios informáticos, la comunicación a proveedores de servicios para la conservación de determinada información, o incluso el mantenimiento de información recibida en secreto por el tiempo estricta y prudencialmente necesario para el aseguramiento de las finalidades descritas anteriormente descritas.

Igualmente, si fuese necesario, podrá comunicar con el denunciante a los efectos de ampliar la información recibida, garantizando siempre la confidencialidad de identidad e información.

Una vez realizada la instrucción por el Órgano de Instrucción, se aprobará una propuesta de resolución definitiva que se presentará al Órgano de Decisión con un informe que contendrá:

- Información descriptiva de la denuncia, fechas de interposición y principales hitos
- Medidas de urgencia llevadas a cabo, motivación de estas y efectos
- Objetivación de la denuncia, análisis de la fiabilidad del denunciante y veracidad de la información
- Valoración de si resulta necesario cualquier tipo de apoyo o asesoría externa
- Propuesta de actuación y resolución, con proposición de las medidas ya adoptadas y que se deban mantener; la investigación del denunciante por deslealtad o por faltar dolosamente a la verdad; el envío de la información a los tribunales o agentes de la autoridad por ser delitos que no están dentro del ámbito de la persona jurídica, etc.

Esta información será presentada a la mayor brevedad al Órgano de decisión, a los efectos de que por la Persona jurídica se pueda adoptar la decisión oportuna en el menor plazo posible.

Los procedimientos y controles previstos en el modelo de prevención sobre el Canal Ético o de denuncias, serán válidos en tanto se mantengan idénticas condiciones empresariales sobre las que el mismo se diseñó, y mientras no se detecten fallos plausibles.

Anualmente se realizará una revisión ordinaria del plan de Compliance en este aspecto, y, en dicha revisión se valorará como mínimo, los siguientes aspectos:

- La existencia de cambios o modificaciones sustanciales de normas legales que rijan el funcionamiento de la empresa o del sector o actividad de negocio, siempre que tenga entidad suficiente para afectar al plan de cumplimiento normativo.
- La existencia de cambios en las condiciones económicas, empresariales o laborales de la empresa, especialmente aquellas que fundamentaron la evaluación de los riesgos de este plan de cumplimiento normativo.

5.- ÓRGANO DE DECISIÓN.

Son Funciones del órgano de Decisión:

La formación de la voluntad de la persona jurídica en respuesta a la posible comisión de un ilícito que afecte a la misma o un incumplimiento del Código Ético y, ello con fundamento en la presentación por parte del Órgano Instructor del oportuno informe detallado. Para la formación de dicha voluntad el Órgano decisorio podrá solicitar asesoramiento de cuantos servicios externos sea necesario, así como cuantas aclaraciones requiere por parte del propio Órgano de Instrucción.

Su **Composición** es:

El Órgano de decisión es Colegiado, estando compuesto por los miembros del Órgano de Instrucción, al que se incorporará un representante del Órgano de Administración de PJC SERVICIOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO S.L.