

Protocolo de Regulación del Canal de Denuncias

LLOBET

LIMPIEZA PROFESIONAL



Índice de contenido

1.- Organización y referencia al contexto normativo	3
2.- Introducción y finalidad del protocolo	4
3.- Principios básicos y garantías	5
4.- Ámbito de aplicación.....	6
4.1- Ámbito personal de aplicación	6
4.2.- Ámbito material de aplicación	6
5.- Procedimiento de denuncia	8
Inicio	8
Presentación de la denuncia	8
Recepción y evaluación de la denuncia	8
Apertura e investigación.....	9
Emisión de informe.....	9
Conclusión del expediente y toma de decisión	9
6.- Protección del denunciante	11
7.- Conservación de la documentación y protección de datos personales	12
8.- Aprobación del reglamento del Canal de Denuncias.....	13
9.- Interpretación y revisión.....	14

1.- Organización y referencia al contexto normativo

La necesidad de implantar un Canal de Denuncias y regularlo mediante este protocolo se configura como un elemento fundamental para SERVICIOS Y MANTENIMIENTO LLOBET, S.A. de acuerdo con, entre otras, las previsiones normativas siguientes:

- 1) 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.
- 2) Artículo 31 bis apartado cuarto del párrafo quinto del Código Penal que establece: *"los modelos de organización y gestión (...) impondrán la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención"*.
- 3) Circular 1/2016 de la fiscalía general del Estado (FGE) que se refiere a los canales del modo siguiente: *"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"*.
- 4) Norma ISO 37301 para Sistemas de Gestión de Cumplimiento, establece la necesidad de contar con canales de denuncia. Así se indica: *"Incluso en los casos en los que no lo requiera la reglamentación local, las organizaciones deberían considerar desarrollar un mecanismo de denuncias que permita el anonimato o la confidencialidad, a través de los cuales los empleados y agentes de la organización puedan informar o buscar orientación en términos de no cumplimiento de Compliance sin medio a represalias"*.
- 5) Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) prevé la posibilidad de forma expresa de denuncias anónimas.
- 6) Norma UNE-ISO 37002 de Sistemas de gestión de la denuncia irregular que proporciona orientación a las organizaciones para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la denuncia de irregularidades.
- 7) Sentencia del Tribunal Supremo 272/2020 de fecha 6 de febrero (ECLI:ES:TS: 2020:272), en la que destaca y valida también el uso de las denuncias anónimas.

2.- Introducción y finalidad del protocolo

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 establece que todas las organizaciones públicas y privadas con más de 50 empleados deben contar con un Canal de Denuncias para que los trabajadores puedan informar de cualquier infracción normativa o conducta corrupta que hayan detectado en el seno de la organización. SERVICIOS Y MANTENIMIENTO LLOBET, S.A. implementa un Canal de Denuncias con el objetivo de promover una cultura y una ética de cumplimiento en consonancia con los valores y principios propios de la organización. El presente protocolo recoge las reglas de funcionamiento para tramitar y resolver las denuncias que se reciban a través de este canal.

La finalidad de este protocolo es la regulación del mecanismo de comunicación que facilita la organización con el objetivo de prevenir y/o corregir posibles incumplimientos detectados.

Mediante este mecanismo, SERVICIOS Y MANTENIMIENTO LLOBET, S.A. recibe y gestiona informaciones sobre posibles conductas irregulares o ilícitas.

3.- Principios básicos y garantías

De conformidad con lo establecido en el Considerando nº 37 de la Directiva (UE) 1937/2019 de protección del denunciante, y no siendo obligatorio identificarse para enviar una denuncia, se establece como principio básico del presente protocolo, la prohibición de represalias por razón de haber interpuesto una denuncia garantizando la más absoluta confidencialidad e intimidad tanto de la información proporcionada como de los datos personales en el caso de que el denunciante decida identificarse y de todas aquellas personas que resulten implicadas.

El derecho a ser informado de la recepción, seguimiento y el resultado de la denuncia es otra garantía que acompañará al informante a lo largo de todo el procedimiento.

El denunciado tendrá derecho a conocer de la existencia de una denuncia en su contra y a realizar las alegaciones que considere.

No se admitirán bajo ningún concepto las denuncias falsas. Ante tal situación, SERVICIOS Y MANTENIMIENTO LLOBET, S.A. podrá sancionar al denunciante según lo previsto en el código disciplinario de la entidad. Es por ello por lo que el denunciante deberá asegurarse de que la información facilitada en la denuncia es correcta y veraz.

4.- Ámbito de aplicación

4.1- Ámbito personal de aplicación

El presente protocolo vincula a cualquier persona que pretenda denunciar una posible infracción legal y/o de los compromisos recogidos en el Código Ético de la organización. El Canal de Denuncias está disponible para que, tanto los profesionales de la organización, como accionistas, partícipes y personas pertenecientes al órgano de administración, dirección o supervisión, así como terceros que se relacionan con ella, como proveedores, contratistas, subcontratistas o socios comerciales, puedan informar de cualquier comportamiento contrario a la ley o al Código Ético.

4.2.- Ámbito material de aplicación

Comunicaciones en el canal:

- a) Comunicaciones que sí pueden realizarse a través del Canal de Denuncias.

Constituyen hechos que pueden ser objeto de denuncia a través del canal las acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea siempre que entren dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión enumerados en el Anexo de la Directiva (UE) 2019/1937, infracciones del Derecho penal, administrativo y laboral español, infracciones de la normativa interna de la organización (incluyendo Políticas, Estatutos Sociales Reglamento de Funciones así como el protocolo interno de conducta en el ámbito de operaciones vinculadas) así como cualquier otra infracción del ordenamiento jurídico que afecte directamente el interés general. También podrán ser comunicados a través del Canal de Denuncias cualquier riesgo de incumplimiento normativo en que incurra la organización en su actividad y que se considere insuficientemente cubierto o cualquier recomendación para la mejora del sistema de cumplimiento normativo de la organización. Asimismo, podrán comunicarse por el Canal de Denuncias las dudas que se alberguen en torno a cómo aplicar una concreta norma interna de la organización, a cómo denunciar un determinado hecho o a si un determinado hecho es denunciabile.

- b) Comunicaciones que no deben realizarse a través del Canal de Denuncias.

El Canal de Denuncias no puede emplearse como un buzón de sugerencias ajenas a la mejora del nivel de cumplimiento normativo de la organización y no tolerará que se utilice con ese fin. Asimismo, el Canal de Denuncias no se debe emplear para quejas que sean ajenas al cumplimiento normativo

dentro de la organización. A título de ejemplo, se señalan posibles hechos que no se deben denunciar a través de este medio:

- Quejas o reclamaciones relacionadas con las condiciones laborales o contractuales aplicables a cada trabajador o grupo de trabajadores, salvo que puedan implicar la comisión de una conducta poco ética o ilícita (ejemplo: dar empleo a personas sin contrato de trabajo).
 - Meros rumores, habladurías, comentarios o juicios de valor que no estén relacionados en modo alguno con una conducta poco ética o ilícita (ejemplo: opiniones de trabajadores, clientes, proveedores, etc.).
- c) En consonancia con el artículo 35.2 de la Ley 2/2023, hay que tener en cuenta que, aunque se denuncien mediante el Canal de Denuncias, quedan excluidos de la protección prevista en la ley, aquellas personas que comuniquen o revelen:
- Informaciones contenidas en comunicaciones que hayan sido inadmitidas por algún canal interno de información o por alguna de las causas previstas en el artículo 18.2.
 - Informaciones vinculadas a reclamaciones sobre conflictos interpersonales o que afecten únicamente al informante y a las personas a las que se refiera la comunicación o revelación.
 - Informaciones que ya estén completamente disponibles para el público o que constituyan meros rumores.
 - Informaciones que se refieran a acciones u omisiones no comprendidas en el artículo 2.

5.- Procedimiento de denuncia

Inicio

En primer lugar, la persona denunciante debe haber identificado claramente una posible irregularidad en el seno de la organización, siendo conocedora de una conducta irregular, ilegal, contraria a las políticas y procedimientos de la compañía entre otros. Para ello la persona que quiere realizar la denuncia deberá comunicarlo a través del Canal de Denuncias accesible desde la página o páginas web de SERVICIOS Y MANTENIMIENTO LLOBET, S.A.

Presentación de la denuncia

A continuación, la cumplimentación de la denuncia, donde deberá identificar en qué centro han sucedido los hechos, qué relación tiene con la organización y una categoría de denuncia preestablecida. En esta parte, hay que tener en cuenta la posibilidad de que existan denuncias anónimas, tal y como regula el artículo 24 LOPDGDD, del mismo modo que lo hace el Tribunal Supremo en su sentencia STS 272/2020 de 6 de febrero, en la que valida el uso de este tipo de denuncias anónimas para detectar ilícitos penales con la posterior investigación interna y en la propia ley reguladora 2/2023.

El denunciante proporcionará la información detallada, describiendo el evento denunciado aportando como mínimo, en qué consisten esas conductas irregulares, cuáles son las políticas y procedimientos de la sociedad, las personas implicadas, fechas aproximadas del suceso, los medios a través de los cuales se han realizado las conductas y cualquier información relevante. Debe tratarse de una información lo más completa y veraz posible, proporcionando cualquier prueba o documento que sustente la denuncia. No obstante, en el supuesto en el que se lleve a cabo una denuncia no anónima, se asegurará que se garantiza la confidencialidad de la identidad de la persona denunciante y otra información relacionada, por lo que se realizará de manera segura en todo momento.

Recepción y evaluación de la denuncia

Una vez presentada la denuncia y admitida a trámite, corresponderá su evaluación con la correspondiente investigación y estudio. En el caso de que la persona responsable de gestionar la denuncia entienda que los hechos denunciados no quedan suficientemente acreditados o no se consideran una infracción, se podrá desestimar la denuncia, archivándola con la comunicación efectiva al denunciante.

Apertura e investigación

Por el contrario, si concurren los indicios de que existe una acción u omisión contraria a la legalidad o política de la organización, procederá la continuación del procedimiento. Para determinar si se ha producido un verdadero incumplimiento y qué medidas deberán realizarse para abordarlo, se deberá efectuar un procedimiento de investigación, asignando un investigador que lidere todo el análisis, planificando la investigación, incluyendo la recopilación de pruebas, realizando entrevistas correspondientes y evaluando los documentos y registros relevantes al caso. Esta obtención de pruebas puede llevarse a cabo a través de testimonios de testigos, los documentos y registros como correos electrónicos, llamadas, distintas declaraciones que hicieran el denunciante y denunciado o denunciados, así como pruebas físicas que tengan relación, como objetos o imágenes realizadas por las cámaras de seguridad.

Emisión de informe

Una vez finalizado el procedimiento investigador, se deberá aportar un informe escrito con los resultados y conclusiones obtenidos. Debe tratarse de un informe claro, objetivo, fáctico y que respete la privacidad de los miembros implicados en el procedimiento. Este documento podrá incluir en su contenido los hechos establecidos a partir de la obtención de pruebas, las declaraciones efectuadas, conclusiones y recomendaciones, así como cualquier acción que se tomará o se recomiende tomar para abordar la denuncia. Por ende, se presentará ante una persona o grupo responsable de tomar decisiones en dicho ámbito.

Conclusión del expediente y toma de decisión

La organización nombrará a una o varias personas responsables de recibir las denuncias e irregularidades que pudieran darse en el seno de la organización a través del Canal de Denuncias u otros medios señalados a lo largo del presente protocolo. No se admitirán denuncias que no se faciliten a través de alguno de estos medios.

Las personas responsables de recibir las denuncias podrán recabar toda la información y documentación que consideren oportuna y necesaria en cada momento de parte del denunciante, el denunciado, cualquier empleado o dirección de la entidad.

Realizado el procedimiento de investigación, llevarán a cabo las consultas que consideren necesarias con el servicio jurídico de la organización o, en su caso, con un abogado externo contratado a tal fin, con el objetivo otra opinión profesional. Una vez se tenga una opinión profesional por escrito, valorarán la necesidad o no de

llevar a cabo una denuncia a la autoridad judicial de los hechos constitutivos del supuesto delito prestando con dicha autoridad la colaboración necesaria a fin de esclarecer los hechos y aportar las pruebas necesarias fruto del proceso de investigación llevado a cabo en el seno de la organización.

6.- Protección del denunciante

Para lograr toda la eficacia que se busca de un Canal de Denuncias éste debe inspirar la confianza suficiente a sus potenciales usuarios para llevar a cabo las comunicaciones o denuncias pertinentes.

Para garantizar esa confianza, la legislación en la materia exige que se garantice la protección del denunciante frente a hechos negativos y represalias.

Para cumplir con estos requerimientos en materia de protección del denunciante se permite la posibilidad de aceptación de denuncias anónimas (art. 24 LOPDGDD y art. 7.3 y 17.1 Ley 2/2023). En este sentido, el sistema de denuncias que implementamos garantiza en cualquier caso (ya sea denuncia anónima o no) la confidencialidad del denunciante (salvo que se acredite denuncia falsa) y se compromete a dar respuesta y a suprimir los datos de carácter personal en un plazo máximo de 3 meses.

Además, SERVICIOS Y MANTENIMIENTO LLOBET, S.A. velará por respetar la protección del denunciante prohibiendo cualquier forma de represalia, ya sea directa o indirecta, recogida en la ISO 37002 en su apartado 8.4.2 o en el artículo 36 de la Ley 2/2023, e implementando en la medida de lo posible, siempre que las circunstancias, la técnica, los medios y el contexto lo permita, las medidas de apoyo y protección recogidas en los artículos 37 y 38 de la misma ley.

Por último, también se prevé medidas de protección a las personas afectadas en virtud del artículo 39 de la Ley 2/2023.

7.- Conservación de la documentación y protección de datos personales

En virtud del Título VI de la Ley 2/2023, todo tratamiento de datos personales realizado en aplicación de dicha directiva, incluido el intercambio o transmisión de datos personales por las autoridades competentes, se realizará de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679, la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD) y la Directiva (UE) 2016/680. Todo intercambio o transmisión de información por parte de las instituciones, órganos u organismos de la Unión se realizará de conformidad con el Reglamento (UE) 2018/1725. No se recopilarán datos personales cuya pertinencia no resulte manifiesta para tratar una denuncia específica o, si se recopilan por accidente, se eliminarán sin dilación indebida (principios de proporcionalidad y limitación de la finalidad).

En este sentido, tal y como establece el artículo 24 de la LOPDGDD en su apartado segundo, el acceso a los datos contenidos en el sistema de denuncia de SERVICIOS Y MANTENIMIENTO LLOBET, S.A. quedará limitado exclusivamente a quienes, incardinados o no en el seno de la entidad, desarrollen las funciones de responsable del Canal de Denuncias, o a los encargados del tratamiento que eventualmente se designen a tal efecto. Aunque será lícito su acceso a otras personas si se han de adoptar medidas disciplinarias o tramitar procedimientos judiciales.

Los datos del denunciante, de empleados y de terceros se conservarán en el Canal de Denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados a no ser que de la investigación se desprenda la adopción de determinadas medidas contra el denunciado, en cuyo supuesto sería posible conservar los datos por un plazo superior. En todo caso, conforme el art. 22.4 de la LOPDGDD, transcurridos tres meses desde la introducción de los datos, se procederá a su supresión del Canal de Denuncias. 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 la LOPDGDD.

En todo caso, se garantizan por parte de SERVICIOS Y MANTENIMIENTO LLOBET, S.A. los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición del denunciado, sin que ello implique revelar la identidad del denunciante.

8.- Aprobación del reglamento del Canal de Denuncias

No hay una estructura y contenidos definidos en la normativa sobre el Canal de Denuncias y su protocolo, éste sí debe contener la información mínima necesaria para que su funcionamiento resulte claro y los miembros de la organización sepan cuándo y cómo deben usarlo y qué esperar del procedimiento tras la presentación de la denuncia.

9.- Interpretación y revisión

Toda la documentación generada por la aplicación de la política de denuncias e investigaciones internas debe ser archivada y custodiada por las personas responsables de gestionar el Canal de Denuncias de SERVICIOS Y MANTENIMIENTO LLOBET, S.A. durante un plazo mínimo de 10 años de forma anonimizada sin perjuicio del tratamiento de que pueda ser objeto en el marco de los procedimientos judiciales que se hayan derivado de los hechos investigados. Las personas responsables designadas a tal fin asegurarán la disponibilidad de la documentación, para atender los requerimientos de autoridades judiciales y organismos y entes públicos que vengan amparados por la normativa que resulte de aplicación. Los documentos y evidencias se conservarán preferentemente en soportes ópticos, magnéticos o electrónicos que garanticen su integridad, confidencialidad, y su no manipulación.