



CANAL ÉTICO O CANAL DE DENUNCIAS DE SERVISE S.A. COMPAÑÍA DE SEGURIDAD

1.- CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS

Es el soporte para la recopilación de la información a través del cual se recibirán aquellos sucesos relativos a riesgos materializados o aquellos hechos sobre los que recaen sospechas de comisión de delito, o que supongan un incumplimiento del Código Ético, con el fin de cumplir con el modelo de prevención penal establecido.

Será de aplicación para que todos los empleados de SERVISE S.A. COMPAÑÍA DE SEGURIDAD (en adelante SERVISE) o cualquier tercero interesado que mantenga una relación mercantil con SERVISE, actuando de buena fe, sean capaces de comunicar las conductas irregulares de forma confidencial y sin temor a represalias o a cualquier otra acción discriminatoria o perjudicial hacia quien lo denuncia.

La identidad de la persona así como los datos que comunique sobre una actuación irregular a través de este canal tendrá la consideración de información confidencial y, por lo tanto, no debe ser comunicada sin su consentimiento al denunciado.

Es importante resaltar que la confidencialidad del canal no implica necesariamente el anonimato.

La Agencia Española de Protección de Datos ha puesto en numerosas ocasiones sus objeciones a las denuncias anónimas, pues el anonimato en las denuncias choca directamente con lo expuesto por ella en la “Guía de la protección de datos en las relaciones laborales” (AEPD, 2009).



El canal de denuncias será gestionado inicialmente de forma interna, encargándose de la misma el Órgano de Compliance de la sociedad.

Las únicas personas que tendrán acceso a las denuncias serán los miembros del Órgano de Compliance.

La resolución de la denuncia y las medidas a adoptar, se tomarán por el Órgano de Compliance.

Todas las denuncias que se reciban serán investigadas y resueltas por el Órgano de Compliance.

La persona que ha realizado la denuncia será siempre informada posteriormente sobre el resultado de la investigación y sobre la resolución adoptada al respecto.

Toda denuncia o comunicación recibida con trascendencia penal implicará necesariamente el inicio de un expediente por parte del órgano de Compliance y si procede, el Órgano de Compliance trasladará la misma a la autoridad judicial competente.

2.- 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 apellido, exposición sucinta de los hechos o argumentos que sustenten la comunicación/denuncia**
- Persona o colectividad contra la que se dirige la comunicación/denuncia**

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.



En ningún caso habrá represalias por denuncias que se realicen de buena fe.

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

En todo momento por parte del órgano instructor 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.

Existiendo la posibilidad de que en el canal de denuncias se reciban, por alguno de los medios que lo permitan, algún tipo de comunicación donde no consten datos del denunciante, y a pesar de que el espíritu del canal es dar cumplimiento a lo expuesto por el gabinete jurídico de la A.E.P.D. de 2007, Informe para la Creación de sistemas de denuncias internas en las empresas (mecanismos de “whistleblowing”) estas comunicaciones anónimas no serán automáticamente rechazadas, aunque nunca podrán servir como única prueba de la comisión de una irregularidad o un delito.

La comunicación/denuncia se remitirá al órgano de Compliance, preferentemente por correo electrónico, en la dirección:

compliance@gruposervise.com

Alternativamente podrá remitirse por correo postal o entrega en mano, dirigida al ORGANÓ DE COMPLIANCE y a la dirección de sus oficinas centrales sitas en C/ calle San Isidro 1-A 1º C (28850) Torrejón de Ardoz (Madrid)

Recibida la comunicación/denuncia el órgano encargado de la gestión del canal ético acusará recibo de la misma al denunciante 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, ésta



deberá ser sustituida por otra en las tareas de investigación relacionadas directamente con la comunicación/denuncia en cuestión.

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

Las comunicaciones realizadas generarán un expediente que se registrará e identificará por una referencia, garantizándose el cumplimiento de lo previsto en la normativa 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 en secreto los datos e informaciones a que hayan tenido acceso, pudiendo en caso contrario ser sancionadas.

3.- ORGANISMO DE CONTROL E INSTRUCCIÓN DE DENUNCIAS

Funciones:

- Velar por el debido cumplimiento del modelo de prevención establecido, realizando las periódicas actualizaciones que puedan resultar necesarias.**
- Desempeñar las labores de instrucción y gestión del canal de denuncias intentando mantener en la medida de lo posible el carácter colegiado del mismo. Serán las personas que formen este Órgano las únicas que tengan acceso a las denuncias realizadas y especialmente a los datos del denunciante.**



Composición:

El Órgano tendrá carácter colegiado siendo formado por:

- **Uno de los Administradores Mancomunados indistintamente**
- **El Compliance Officer de la Sociedad**

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

El Órgano de Control y supervisión realizara las funciones de órgano de instrucción de las denuncias recibidas. Con relación a estas el órgano tendrá encomendadas como mínimo las funciones de:

a) Gestión del canal de denuncias

1.- Recepción de denuncias

2.- Clasificación de denuncias

b) Gestión de las denuncias recibidas

1.- Instrucción de la denuncia

2.- Redacción de informe dirigido al órgano de decisión

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 control estimar en cada caso concreto, la realización de cuantas modificaciones considere procedentes en aras a una mejor consecución de sus objetivos.



A) Gestión del canal de denuncias

En relación con la gestión de las denuncias recibidas a través del canal de denuncias, 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 el artículo 15.1 de la LO 15/1999, 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 estricto situación de confidencialidad, así 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 compañía, correspondiendo al órgano de control 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 control 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.



B) Gestión de las denuncias recibidas

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 control, 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 la misma 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 empresa**

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 las mismas 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 empresa se pueda adoptar la decisión oportuna en el menor plazo posible.

C) Procedimientos relacionados con la revisión del programa.

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



Anualmente se realizará una revisión ordinaria del plan. 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.**

Si se detectara alguna de estas modificaciones con antelación a la revisión anual del plan, podrá esta adelantarse a los efectos de verificar la adecuación del plan a la nueva situación.

En todo caso, deberá instarse la revisión inmediata del plan en el momento en que por el órgano de control se detecte un incumplimiento de las conductas descritas en él.

4.- ORGANISMO DE DECISION.

Funciones.

Corresponde al 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, 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.



Composición.

El órgano de decisión será Colegiado estando compuesto por

- **Los dos Administradores, conjuntamente, de la Sociedad**
- **El Compliance Officer**

En caso de que estuviera inmerso en la denuncia alguno de los miembros que conforman el órgano de decisión, será inmediata la recusación o abstención del miembro afectado y esta se producirá en este primer momento quedando el Órgano de Decisión constituido únicamente por el otro miembro no afectado. Si resultasen afectados los dos miembros del Organo, el Órgano de Decisión será constituido por el Responsable de Recursos Humanos y el Compliance Officer.