

A high-angle, black and white photograph of a person in a light-colored suit jacket sitting at a wooden desk. The person's right arm is extended, pointing their index finger at a document on the desk. On the desk, there is a laptop with a silver keyboard, a spiral-bound notebook, and several sheets of paper. The background is dark and out of focus. A semi-transparent yellow rectangular overlay covers the upper half of the image, containing the title text in white.

POLÍTICA DEL CANAL DE CUMPLIMIENTO

POLÍTICA DEL CANAL DE CUMPLIMIENTO

En Lacera somos especialistas en la externalización de servicios, gestionamos la realización de actividades de limpieza, higienización, mantenimiento, gestión de residuos, jardinería, servicios auxiliares, obras y reformas, para otras empresas en todo el ámbito nacional.

El compromiso de todos los que formamos parte de Lacera con independencia del puesto que ocupemos en la organización, es el de actuar dentro de la legalidad, rechazando toda conducta delictiva, observar y hacer observar en general, los deberes éticos establecidos en el Código de Conducta y aquellos principios de sostenibilidad que la organización haya considerado razonable adoptar para una responsable conducción de los negocios en coherencia con nuestros valores: Servicio, Personas, Seguridad y Compromiso.

En cumplimiento de 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, Lacera ha implantado un Sistema para que, a través del Canal de Cumplimiento, puedan informar sobre acciones u omisiones que puedan vulnerar el Sistema de Cumplimiento de Lacera o puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave dentro de la organización.

ALCANCE

Esta Política se aplica por todos los miembros de las siguientes empresas:

- Lacera Servicios y Mantenimiento, S.A.
- Lacera Noroeste de Servicios, S.L.U.
- Lacera Integra, S.L.
- Lacera Centro Multiservicios, S.L.U.
- Contenedores y Servicios Sanitarios, S.L.U.

OBJETIVO

El objetivo de la presente Política es establecer los **principios generales del Sistema de Gestión de la Información** implantado por Lacera, de conformidad con lo establecido en 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.

CANAL DE CUMPLIMIENTO

Lacera ha implantado un Canal, a través de un **formulario** disponible en la web corporativa www.lacera.es, para efectuar por escrito o verbalmente, de forma anónima o confidencial, comunicaciones de posibles infracciones del Sistema de Cumplimiento de Lacera, hechos delictivos, infracciones del Derecho de la Unión Europea y/o acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracciones administrativas graves o muy graves.

Asimismo, se ofrece también la posibilidad de informar sobre infracciones normativas, a petición del informante, mediante una **reunión presencial** con el responsable del Canal o con la persona designada para la gestión del indicado Sistema.

También puede ser utilizado este canal para realizar solicitudes de **consulta y asesoramiento** en materia de Cumplimiento.

1. **Comunicación de una información por escrito o verbalmente o de ambas formas, de manera *Online* clicando: *Información (denuncia) online.***

* Seleccione tipo de comunicación ...

Información (Denuncia) ▼

Información (Denuncia) On Line

Información (Denuncia) con reunión presencial

- Pueden comunicarse informaciones de forma anónima.
- La inclusión del nombre, el correo electrónico y el teléfono de la persona informante es totalmente opcional.

Cuando se comunica una información de forma anónima:

- Se recibirá un código de seguimiento a través del cual la persona informante podrá realizar consultas del estado de tramitación de la información comunicada en el apartado "seguimiento información/consulta".
- Dicho código podrá reenviarse a un correo electrónico si la persona lo desea: si se facilita ese correo electrónico cuando se informa de forma anónima, el mismo no será guardado en el sistema.

Cuando la persona informante se identifica:

El informante recibirá un aviso de que ha realizado la información de forma correcta, acompañado de un código de seguimiento de la tramitación que podrá recibir también a través de email, si así lo desea.

Cuando la persona informante desee completar su comunicación con una grabación de voz:

- Puede hacerlo pulsando, en el propio formulario la opción de "iniciar grabación oral".
- Una vez realizada la grabación, se podrá distorsionar la voz para mantener el anonimato si así lo desea el informante.

Si deseas completar tu denuncia con una grabación de voz, puedes hacerlo pulsando el siguiente botón (ten en cuenta que una vez grabada, podrás distorsionar la voz y así mantener a salvo tu identidad).

 Iniciar grabación oral

2. Puede solicitarse una reunión presencial para comunicar la información clicando: *Información (Denuncia) con reunión presencial.*

* Seleccione tipo de comunicación ...

Información (Denuncia) ▼

Información (Denuncia)
On Line

Información (Denuncia) con reunión
presencial

- La reunión deberá realizarse dentro del plazo máximo de siete días desde su solicitud.
 - Se pondrá en conocimiento de la persona informante el tratamiento de datos que la empresa realice: la identidad del responsable del tratamiento, la finalidad del tratamiento y la posibilidad de ejercer los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679.
- 3. El informante siempre podrá utilizar otros canales externos de diferentes autoridades para realizar informaciones. Tiene disponible información, a través de la web de Lacera, de forma clara y accesible, sobre los referidos canales externos ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea.**
- 4. Si se traslada una información sin utilizar el Canal de Cumplimiento:**
- Todas las personas receptoras de cualquier clase de información sobre acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de vulneración del Sistema de Cumplimiento de Lacera, o infracción penal o administrativa grave o muy grave, deben trasladarla de inmediato a la persona responsable del sistema: el Comité de Cumplimiento, que les advertirá de la necesidad de guardar confidencialidad por su parte, respecto de toda la información que hayan tenido oportunidad de conocer, ya que, de no hacerse así, se estaría cometiendo una infracción muy grave.
- 5. Si la información que se traslada está relacionada con alguna de las personas del Comité de Cumplimiento:**
- Se trasladará la información contactando directamente con la Dirección General sin utilizar el Canal de Cumplimiento.

MATERIAS SOBRE LAS QUE PUEDE INFORMARSE

A través del Canal de Cumplimiento de Lacera puede informarse sobre acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave relacionadas con las siguientes materias:

- Acoso laboral
- Acoso sexual y por razón de sexo
- Blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
- Corrupción pública o privada
- Intereses financieros de la unión y mercado interior
- Protección de la privacidad y de los datos personales, y seguridad de las redes y sistemas de información

- Protección de los consumidores
- Protección del Medio Ambiente
- Protección frente a radiaciones y seguridad nuclear
- Salud pública
- Seguridad de los alimentos y los piensos, la sanidad animal y el bienestar de los animales
- Seguridad del transporte
- Seguridad y conformidad de los productos comercializados
- Servicios, productos y mercados financieros

PERSONAS QUE PUEDEN INFORMAR

Pueden utilizar el Canal de Cumplimiento y están amparadas por la Ley 2/2023, las personas informantes siguientes:

- Todo el personal de Grupo Lacera, *-incluidos accionistas y personas pertenecientes al órgano de administración, y personal en prácticas y/o contratados a través de convenios con centros formativos-* el personal de subcontratas, proveedores, colaboradores, clientes y sociedad en general.
- Todas las personas informantes que comuniquen o revelen públicamente información sobre infracciones obtenida en el marco de una relación laboral o estatutaria ya finalizada, voluntarios, becarios, trabajadores en periodos de formación con independencia de que perciban o no una remuneración, así como a aquellos cuya relación laboral todavía no haya comenzado, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual.

RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las comunicaciones que se efectúen a través del referido Canal de Cumplimiento serán recibidas por el **Comité de Cumplimiento** como Responsable del Sistema.

El Comité de Cumplimiento está compuesto por las siguientes personas:

- La persona Responsable de la Dirección de Financiero
- La persona Responsable de la Dirección de Proyectos
- La persona Responsable de la Dirección de Personal
- La persona Responsable de Prevención de Riesgos Laborales
- Una persona del Área Legal

El Comité de Cumplimiento de Lacera delega las facultades de gestión del Sistema Interno de Información y de tramitación de expedientes de investigación en la persona del Área Legal, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 2/2023.

PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

Los principios básicos de actuación sobre los que se fundamenta la presente Política son los siguientes:

- **Legalidad:** las comunicaciones remitidas a través del Canal serán tramitadas conforme a lo dispuesto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, así como con la restante legislación vigente que pudiera ser aplicable.
- **Protección del informante frente a represalias:** régimen específico de protección frente a las posibles represalias que pudiera sufrir el informante, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero.
- **Protección de las personas afectadas por la comunicación:** misma protección que para la persona informante.
- **Respeto de los derechos fundamentales:** el procedimiento de gestión de las comunicaciones velará por todos los derechos fundamentales de las personas que se vean involucradas, especialmente, el derecho a la presunción de inocencia, derecho al honor y derecho de defensa, en los términos regulados en la Ley 2/2023, de 20 de febrero.
- **Confidencialidad:** el sistema está diseñado, establecido y gestionado de forma segura, garantizándose la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, así como de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la misma.
- **Anonimato:** el sistema permite las denuncias anónimas, adoptándose todas las medidas para la protección para garantizar el anonimato.
- **Protección de datos personales:** se garantiza la protección de datos personales, impidiendo el acceso al personal no autorizado.
- **Autonomía e independencia:** el Comité de Cumplimiento goza de autonomía e independencia en la gestión del mismo, no pudiendo ser controlado ni recibir instrucciones de ninguna persona ni órgano de la entidad.
- **Diligencia:** el Responsable del Sistema garantizará la tramitación diligente de las comunicaciones.
- **Publicidad:** la información sobre el Sistema de Gestión de la Información estará accesible en la página web y se transmitirá de forma clara y comprensible.
- **Buena fe:** se excluyen de la protección las informaciones falsas o tergiversadas, así como aquellas que se han obtenido de manera ilícita.

PRINCIPIOS ESENCIALES DEL PROCEDIMIENTO

Lacera tiene un procedimiento interno que garantiza el adecuado tratamiento e investigación de su comunicación con todas las medidas de secreto, anonimato y confidencialidad previstas en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, de protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. **De acuerdo con lo regulado en nuestro procedimiento interno le informamos que las fases son las siguientes:**

- Una vez que efectúe su comunicación, sea esta de forma anónima o confidencial, le remitiremos un **acuse de recibo** de la misma en el plazo máximo de 7 días.

- Su comunicación será analizada por el **Comité de Cumplimiento** de Lacera, quien en caso de ser necesario podrá solicitarle más información.
- Los hechos comunicados darán lugar, en su caso, a la correspondiente **investigación interna**, la cual se llevará a efecto con arreglo a todos los principios expuestos en el apartado anterior.
- Se pondrá en su conocimiento la **terminación de la investigación**. No obstante, no serán objeto de información ni el resultado de la misma ni las medidas que en base a dicho resultado adopte la empresa en relación a las personas afectadas. Tales medidas se tramitarán directamente con las autoridades competentes.
- Sin perjuicio de este canal interno, ponemos en su conocimiento, asimismo, que las diferentes autoridades competentes y, en su caso, instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea disponen de canales de comunicación a través de los cuales reciben comunicaciones relativas a incumplimientos que entren dentro del ámbito de su competencia.

Se excluyen de la protección, las informaciones falsas o tergiversadas, así como aquellas que se han obtenido de manera ilícita.

Tampoco quedarán amparadas por la protección de la Ley las personas que comuniquen informaciones vinculadas a conflictos interpersonales, informaciones que estén completamente disponibles para el público o que constituyan meros rumores, así como aquellas que no puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave.

ESPECIFICACIONES Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL CANAL DE CUMPLIMIENTO

Se asegura en todo momento la trazabilidad de las informaciones y consultas.

Especificaciones funcionales:

- Posibilidad de registrarse de forma anónima.
- Disponibilidad 24/7/365.
- Posibilidad de registrar informaciones/denuncias o consultas.
- Posibilidad de adjuntar documentación.
- Posibilidad de completar la denuncia con una grabación de voz.

Especificaciones de seguridad:

- Seguridad de Nivel Alto, garantizando la confidencialidad de la persona informante.
- Comunicación cifrada.
- Base de datos cifrada en el servidor.
- Copias de seguridad con cifrado adicional.
- Supresión de datos a los tres meses del registro de la denuncia.
- Servidores de aplicaciones y datos situados en la Unión Europea.

Esta Política forma parte del Programa de Cumplimiento de Grupo Lacera, entra en vigor a partir de su fecha de aprobación, será publicada a través de la Intranet y en la web corporativa. Su vigencia es indefinida y para cumplir nuestro compromiso de mejora continua, será actualizada periódicamente cada dos años y en cualquier momento que así se precise debido a los cambios del entorno legislativo, con objeto de adecuar la misma a la legalidad vigente y para asegurar que recoge las recomendaciones y mejores prácticas internacionales en todo momento.

Rev. 02
Mayo 2026

Dirección General