



# PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN: CANAL DE CUMPLIMIENTO

# PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN: CANAL DE CUMPLIMIENTO

El presente procedimiento tiene como objeto establecer las previsiones necesarias para gestionar el Sistema Interno de Información de Lacera a través del Canal de Cumplimiento, conforme a los requisitos establecidos 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. En todo momento se respetarán los principios, derechos y garantías recogidos en la *Política del Canal de Cumplimiento de Lacera*.

## ALCANCE

El presente procedimiento afecta a todas personas integrantes 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.

## GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

La persona que remita la comunicación será informada exclusivamente del acuse de recibo de su información, de su admisión a trámite, de la existencia de una investigación y del archivo del expediente.

Las **fases** del Procedimiento son las siguientes:

|                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b><u>FASE 1</u></b></p> <p><b>PRESENTACIÓN DE UNA COMUNICACIÓN</b></p> <p>A través del CANAL DE CUMPLIMIENTO en <a href="http://www.lacera.es">www.lacera.es</a></p>                                                         | <p><b><u>FASE 2</u></b></p> <p><b>RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN</b></p> <p>Se envía acuse de recibo al informante en 7 días máximo.</p> <p>Se puede solicitar subsanar algún dato informado.</p> |
| <p><b><u>FASE 3</u></b></p> <p><b>ANÁLISIS PRELIMINAR</b></p> <p>Se decidirá si procede admisión o inadmisión</p>                                                                                                                | <p><b><u>FASE 4</u></b></p> <p><b>APERTURA DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Plazo de 3 meses prorrogable si es preciso durante otros 3 para realización de la investigación interna.</p>            |
| <p><b><u>FASE 5</u></b></p> <p><b>RESOLUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Archivo</li> <li>2. Medidas disciplinarias</li> <li>3. Comunicación a autoridades correspondientes</li> </ol> | <p><b><u>FASE 6</u></b></p> <p><b>CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b></p> <p>Conservación de la información según art. 24 LOPDGDD. No más de 10 años en todo caso. Art 26 Ley 2/2023</p>        |

### **FASE 1. PRESENTACIÓN DE COMUNICACIONES**

La recepción de una comunicación, de forma oral y/o escrita, o de ambas, a través del **Canal de Cumplimiento** habilitado dará lugar al inicio del presente Procedimiento. Asimismo, también podrá solicitarse una reunión presencial a través del referido Canal con la finalidad de trasladar la información de forma verbal.

En caso de que se traslade una información sin utilizar el Canal de Cumplimiento, siempre y cuando se trate de una posible vulneración del Sistema de Cumplimiento de Lacera, infracción penal o administrativa grave o muy grave, deberá **trasladarse 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 podido conocer, ya que, de no hacerse así, se estaría cometiendo una infracción muy grave. En este último caso, el

Comité de Cumplimiento también deberá, en caso de proceder, conforme a lo dispuesto en el presente Procedimiento.

En caso de que la información a comunicar pudiera estar relacionada con algún miembro del Comité de Cumplimiento, se podrá comunicar la información oportuna contactando directamente con la **Dirección General** sin utilizar el Canal a través la web.

## **FASE 2. RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Una vez recibida la información a través del Canal de Cumplimiento, el Comité de Cumplimiento o, en su caso, la persona encargada del Canal deberá **acusar su recibo** en el plazo máximo de **siete días naturales**.

Durante todo el proceso se mantendrá informada a la persona que haya remitido la comunicación del avance del procedimiento respetando los límites jurídicos aplicables y las garantías señaladas en la Política del Canal de Cumplimiento de Lacera.

Si el informante solicita trasladar la información de forma presencial, debe poder hacerlo en el plazo máximo de **siete días hábiles** mediante la celebración de una reunión, a tal efecto:

- Las comunicaciones verbales serán documentadas previo consentimiento del informante, bien mediante una grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible, o bien, a través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable de tratarla.
- En caso de optar por la transcripción completa y exacta de la conversación, la persona informante tendrá la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación.

## **FASE 3. ANÁLISIS PRELIMINAR**

El Comité de Cumplimiento de Lacera llevará a cabo un análisis preliminar y, una vez realizado, decidirá sobre su admisión o inadmisión:

- **Inadmitir la comunicación**, en los siguientes casos:
  - Cuando los hechos relatados carezcan de toda verosimilitud.
  - Cuando los hechos relatados no sean constitutivos de infracción del ordenamiento jurídico ni del Sistema de Cumplimiento de Lacera, en los términos previstos en el presente Procedimiento.
  - Cuando la comunicación carezca manifiestamente de fundamento, no sea veraz, clara o completa.
  - Cuando la comunicación no contenga información nueva o significativa sobre infracciones en una comunicación anterior respecto a la cual hayan concluido los correspondientes procedimientos, a menos que se den nuevas circunstancias de hecho o de derecho que justifiquen un seguimiento distinto.

- **Admitir a trámite la comunicación** si, a la vista de las primeras informaciones disponibles y ponderando todos los intereses en juego, considera que existe una razonable certidumbre o indicios de que los hechos pueden tener fundamento suficiente para iniciar una investigación.

Se comunicará al informante la decisión tomada.

## **FASE 4. APERTURA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1. Inicio de la investigación y apertura del expediente**

Cuando, conforme a lo dispuesto con anterioridad, proceda la admisión de la comunicación se pondrá en marcha una **investigación corporativa interna**. En función de las circunstancias concretas del caso, el instructor podrá decidir que la investigación sea realizada por otra persona u órgano especializado o sea externalizada en lugar de realizarse internamente.

### **4.2. Instructor**

Como norma general, la investigación y tratamiento de las comunicaciones corresponderá al **Comité de Cumplimiento**, que será el Instructor y actuará conforme a lo previsto en el presente Procedimiento.

En los casos en que dentro de la Empresa exista una persona u órgano especializado en la materia sobre la que verse la comunicación, el Comité de Cumplimiento podrá nombrar instructor a la referida persona u órgano. Específicamente, en los casos en que la comunicación verse sobre una posible situación de acoso, sexual, moral o por razón de sexo, el Responsable del Sistema nombrará a la Comisión de Actuación del Protocolo en casos de acoso sexual o por razón de sexo como instructora, le remitirá la denuncia y le advertirá del plazo máximo de que dispone para finalizar la investigación, sin perjuicio de que la investigación en estos casos se regirá por lo dispuesto en el Protocolo de Acoso como normativa específica aplicable en la materia.

Cuando la instrucción se lleve a cabo por una persona u órgano especializado, deberá éste informar al Comité de Cumplimiento de todas las actuaciones llevadas a cabo durante la investigación, salvo que exista conflicto de interés.

### **4.3. Plazo de la investigación**

Una vez admitida la comunicación, se inicia la investigación interna cuyo plazo **no podrá superar los tres meses** a contar desde la recepción de la comunicación.

El plazo podrá aumentarse si las circunstancias especialmente complejas de la investigación lo hicieran necesario, de forma debidamente motivada, un máximo de otros **tres meses adicionales**.

#### 4.4. Medidas cautelares

Si se determina que existe un riesgo inminente de reiteración de una conducta ilícita, o bien que exista cualquier tipo de riesgo para las personas implicadas, podrá proponerse la adopción de **medidas cautelares**.

Dicha medida será siempre conforme a Derecho, al contrato laboral y Convenio Colectivo que resulte de aplicación.

Las eventuales medidas de protección del informante también se aplicarán, en su caso, a los representantes legales de las personas trabajadoras en el ejercicio de sus funciones de asesoramiento y apoyo al informante, así como a aquellas personas a quienes legalmente puede extenderse dicha protección frente a represalias.

#### 4.5. Externalización de la investigación

Admitido el expediente a trámite, si la naturaleza de los hechos aconsejara su tratamiento por personas expertas ajenas a la organización, se externalizará la investigación con aquella empresa o profesional/es especializados que se consideren.

Son motivos de **externalización**, no exhaustivos, los siguientes:

- Por razón de la materia: si se trata de una materia específica que requiere de especialización concreta.
- Cuando la información o denuncia se dirija contra miembros del Comité de Cumplimiento, u ocurra alguna clase de conflicto de interés.
- Por la especial complejidad que pueda revestir el proceso de investigación.

En caso de decisión de externalización, el referido Comité dejará evidencia documental de dicho extremo, así como el motivo o motivos de la misma. El equipo, experto o expertos externos deberán cumplir con todas las garantías de confidencialidad del proceso: si fuera preciso, de no existir acuerdo previo, firmarán un acuerdo de confidencialidad respecto a la información y documentación a la que tengan acceso con motivo de la investigación de los hechos. En este caso, el tratamiento de datos se limitará a aquellos que sean necesarios y esenciales para la sustanciación del mismo.

#### 4.6. Diligencias de investigación

Durante la tramitación del procedimiento de investigación se podrán llevar a cabo todas aquellas diligencias de instrucción o investigación que se observen como necesarias para esclarecer los hechos, y que permitan obtener conclusiones sólidas que se plasmarán en el Informe con el que concluya la investigación ("Informe Final").

El Instructor concederá un trámite de audiencia a todos los afectados por la investigación, en el que se podrán formular alegaciones y proponer los medios de prueba que se consideren oportunos. La intervención de los testigos y de los afectados tendrá carácter estrictamente confidencial. De igual manera que para los informantes, se preservará su identidad y se garantizará la confidencialidad de los hechos y datos del expediente.

La realización de las diligencias de investigación también podrá dar lugar a la decisión de externalizar la investigación, lo cual, en su caso, se plasmará y documentará en el expediente conforme a lo dispuesto en el apartado anterior.

Las diligencias de investigación podrán ser cuantas se consideren oportunas, por ejemplo, petición de informes, realización de entrevistas, acceso a sistemas de videovigilancia, etc.

## **FASE 5. RESOLUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

En caso de detección de indicios de la presunta comisión de un incumplimiento o de un delito, se adoptarán las medidas necesarias que se consideren convenientes y oportunas.

El **Informe Final** con el que se concluya la investigación interna será la base sobre la que se propongan las siguientes actuaciones, siendo el Comité de Cumplimiento el único órgano competente para proponer las decisiones con base en los resultados obtenidos mediante la investigación.

Se valorará, en la mayor brevedad posible y dentro del plazo máximo previsto para la investigación, si de la misma no se derivan datos que exijan más actuaciones por parte de Lacera al no existir indicios suficientes del incumplimiento o de la comisión de un delito. En este caso procederá el **archivo del expediente, que se pondrá en conocimiento del informante el archivo y, en su caso, a la persona afectada.**

Asimismo, se valorará si es preciso la implantación de medidas oportunas para evitar cualquier tipo de represalia al informante y/o de control de cualquier conflicto entre las partes involucradas estableciendo las medidas que se consideren precisas.

Para la **imposición de sanciones o medidas**, en caso de afectar a un trabajador/a, deberá atenderse al Estatuto de los Trabajadores y al Convenio Colectivo que resulte de aplicación.

Si se trata de un proceso que afecte a una persona física o jurídica con un vínculo de naturaleza mercantil, se adoptarán las **medidas previstas en el contrato o norma legal** de aplicación.

Si durante la tramitación del proceso de investigación se considerase que los hechos informados son falsos o que se ha actuado de mala fe, o infringiendo de manera flagrante las normas de utilización del sistema interno de información, se podrán proponer la adopción de las medidas legales y disciplinarias que correspondan.

Se valorará, asimismo, con carácter inmediato y previo asesoramiento jurídico, si procede trasladar la **información al Ministerio Fiscal** cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito y así se evidencie en cualquier momento a lo largo del proceso de investigación, para lo cual, previamente se documentará la propuesta por parte de los abogados de la organización con objeto de que la toma de decisión por parte de la Dirección General sea fundada.

Todas estas cuestiones deberán ser puestas de manifiesto en el Informe con el que concluya la investigación según proceda.

## **FASE 6. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

- El Responsable del Sistema de Información (Comité de Cumplimiento) llevará el libro-registro con las informaciones recibidas y las investigaciones internas a que hayan dado lugar.
- En el caso de que se haya nombrado un instructor, interno o externo, éste tendrá que proporcionarle la información necesaria al Responsable del Sistema para que pueda registrarlo debidamente en el libro-registro.
- Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar en el registro de forma anonimizada.
- Cuando proceda la anonimización de los datos, constarán los siguientes:
  - Fecha de recepción.
  - Código de identificación.
  - Actuaciones desarrolladas.
  - Medidas adoptadas.
  - Fecha de cierre.
- Este registro está contenido en una base de datos segura y de acceso restringido exclusivamente al Comité de Cumplimiento, en la que se mantendrán registradas todas las comunicaciones recibidas.
- Este registro no es público y únicamente a petición razonada de la Autoridad judicial competente, mediante auto, y en el marco de un procedimiento judicial y bajo la tutela de aquella, podrá accederse total o parcialmente al contenido del referido registro.
- Los datos personales relativos a las informaciones recibidas y a las investigaciones internas a que se refiere el apartado anterior solo se conservarán durante el período que sea necesario y proporcionado a efectos de cumplir con la normativa legal.
- En ningún caso se conservarán los datos por un período superior a diez años.

## GESTIÓN DE LAS CONSULTAS

Sin perjuicio de las comunicaciones sobre infracciones o incumplimientos normativos, también podrán realizarse consultas a través del Canal de Cumplimiento de Lacera, relacionadas con el alcance del Código de Conducta, así como en relación con las normas y políticas del Sistema de Cumplimiento de Lacera.

Es recomendable que la persona que haga la consulta se identifique y facilite su contacto vía mail con objeto de que pueda ser informada sobre su consulta.

Cada consulta recibida y respuesta facilitada serán archivadas de forma anonimizada en el sistema de gestión del Canal.

## DEBERES DE TODOS LOS INTEGRANTES DE LACERA

Todos los integrantes de Lacera tienen los siguientes deberes y el Comité de Cumplimiento será el encargado de su difusión:

- **Deber de colaboración:** todas los empleados y administradores tienen el deber de colaborar con el Comité de Cumplimiento de Lacera y con las personas en las que se deleguen las investigaciones internas, considerándose absolutamente prioritaria dicha colaboración. Asimismo, todos los empleados y administradores deberán abstenerse de:
  - Obstaculizar la presentación de comunicaciones.
  - Impedir, frustrar o ralentizar el seguimiento de las comunicaciones, incluyendo la aportación de información falsa o incompleta si fuesen requeridos para ello.
  - Adoptar cualquier represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia, contra las personas que presenten una comunicación o las demás personas incluidas en el ámbito de protección conforme a lo dispuesto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero.
  - Comunicar información falsa a través del Canal.
- **Deber de custodiar información:** se mantendrá una diligencia especial en la custodia de documentos, soportes electrónicos o cualquier otro medio que puedan servir de prueba o evidencia cuando se refieran a asuntos que el empleado o administrador conozca que están vinculados a una investigación corporativa interna instada por el Comité de Cumplimiento. Especialmente, deberán guardar la más estricta confidencialidad acerca de:
  - La identidad del informante;
  - La identidad de las personas afectadas por la comunicación;
  - La identidad de cualesquiera otras personas mencionadas en la comunicación;
  - Cualquier tipo de información comunicada a través del Sistema de Gestión de la Información.
- **Deber de información:** Todo empleado o administrador tiene el deber de comparecer a las entrevistas y de informar verazmente en relación a los hechos que sean competencia del Comité de Cumplimiento.

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