



Protocolo de Gestión del Canal Ético

(2023)

PACSA, Servicios Urbanos y del Medio Natural

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	3
1. Ámbito de aplicación. Comunicación y difusión del canal ético	4
2. Gestión del canal	5
3. Medios de comunicación	6
4. Requisitos de las denuncias o informaciones	7
a. Confidenciales	7
b. Anónimas	7
5. Hechos denunciados y no denunciados	8
5.1 Hechos denunciados	8
5.2 Hechos no denunciados	10
6. Principios del procedimiento de denuncias. Garantías y derechos del denunciante y del denunciado	11
6.1 Garantías y derechos del denunciante	12
6.2 Garantías y derechos del denunciado	12
7. Fases del proceso de denuncias	14
7.1 Fase 1. Recepción de las informaciones o denuncias	14
7.2 Fase 2. Evaluación de las informaciones o denuncias	15
7.3 Fase 3. Tratamiento de las informaciones o denuncias	16
7.4 Fase 4. Conclusión	17
8. Evaluación, seguimiento y archivo	19
8.1 Evaluación y seguimiento	19
8.2 Archivo de la información	19

INTRODUCCIÓN

El presente Protocolo que se pone a disposición de todas las personas trabajadoras de las empresas que forman el Grupo PACSA, y de aquellas otras partes interesadas que están afectadas por los intereses de dichas empresas, tiene por objeto describir la gestión del Canal Ético que se ha establecido como vía de comunicación de cualquier información o denuncia que haga referencia a algún riesgo o conducta irregular o inadecuada, así como a cualquier incumplimiento normativo¹ que pudiera tener lugar en el contexto laboral o profesional de la Compañía y demás empresas del Grupo.

El Canal Ético, como herramienta fundamental del Programa de Cumplimiento establecido, y no como algo aislado del mismo, contribuye a fomentar una cultura ética y transparente, al tiempo que aporta confianza y seguridad a todas las personas que tuvieran que acudir al mismo con el fin de comunicar cualquier información como las descritas en el párrafo anterior, es decir que alerten o informen sobre la producción de un riesgo o una conducta irregular o inadecuada, así como un incumplimiento normativo.

¹ Incluye normativa interna y normativa externa

1. **Ámbito de aplicación. Comunicación y difusión del canal ético**

El Canal Ético del Grupo PACSA es aplicable a las siguientes personas:

- Personas trabajadoras de PACSA y de Irena
- Personal externo, como consultores, freelances, becarios, voluntarios, trabajadores en período de formación (independientemente de que perciban o no una remuneración), incluso aquellos cuya relación laboral no haya comenzado en el caso de haber obtenido la información sobre infracciones durante el proceso de selección o de negociación precontractual
- Autónomos
- Accionistas
- Clientes
- Contratistas, Subcontratistas y Proveedores, incluidas las personas que trabajen para ellos o bajo su supervisión y/o dirección
- Socios de UTEs
- Representantes Laborales de los Trabajadores

La instalación del Canal Ético por sí misma no es suficiente para cumplir con las finalidades que este persigue. Para ello, es necesario que se lleve a cabo una comunicación y difusión del Canal Ético con el objetivo de que cualquier persona trabajadora de PACSA y de Irena, así como el resto de las personas descritas anteriormente, tenga el conocimiento adecuado para acceder a dicho Canal y sabes cómo iniciar una información/comunicación/denuncia.

2. Gestión del Canal Ético

El Canal Ético del Grupo PACSA es gestionado externamente por un profesional independiente de la Organización, garantizando así una mayor confidencialidad, protección e imparcialidad en la recepción y tratamiento posterior de las informaciones que se reciban a través de dicha vía.

El Canal es accesible, visible y seguro, por tanto confiable para toda aquella persona que tuviera la necesidad de acceder al mismo para trasladar algún tipo de información de las mencionadas anteriormente. No obstante, y tal y como señala la Ley 2/2023², el informante puede elegir el cauce a seguir, interno o externo, según las circunstancias y los riesgos de represalias que considere. Por tanto, podrá comunicar o informar sobre actos u omisiones:

- en una organización (“denuncia interna”)
- o a una autoridad externa (“denuncia externa”)
- y a las personas que ponen dicha información a disposición del público, por ejemplo, directamente a través de plataformas web o de redes sociales, o a medios de comunicación, cargos electos, organizaciones de la sociedad civil, sindicatos u organizaciones profesionales y empresariales

El acceso al dicho Canal se encuentra en la página web corporativa, <http://www.grupopacsa.es>

A modo de resumen, puesto que en otro apartado del presente protocolo se explicará con más detalle, la tramitación de una información recibida a través del Canal Ético seguirá las siguientes fases:

- ☞ Recepción de la información y/o denuncia, con acuse de recibo al informante
- ☞ Evaluación de la información recibida
- ☞ Tratamiento de la información
- ☞ Conclusión

² 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

3. Medios de comunicación

Las informaciones podrán trasladarse:

- A través del formulario disponible en el propio Canal Ético
- Verbalmente al Responsable de Área o Departamento; en este caso habrá de tenerse en cuenta por parte del informante la posibilidad de que exista un conflicto con su superior o que éste pudiera actuar de manera inadecuada.

En caso de que se informara verbalmente:

- ☞ habrá de grabarse la conversación (con consentimiento expreso del informante)
 - ☞ o transcribir la información, contando con el visto bueno por parte del informante sobre lo transcrito.
- A través de una comunicación dirigida al Compliance Officer al email compliance@grupopacsa.es
- A través de las autoridades pertinentes.
- Por medio de otros canales externos a disposición de los ciudadanos

Aunque en este protocolo de gestión del Canal Ético se regula el proceso que seguirán las informaciones que se comuniquen en la Organización, hay que resaltar que cuando la comunicación sea remitida a través de otros canales distintos a los establecidos en este Protocolo, o a miembros del personal no responsable de su tratamiento, el receptor de la comunicación recibida deberá remitirla **inmediatamente** al Responsable del Sistema (Art. 9.2g Ley 2/2023), es decir al Compliance Officer (compliance@grupopacsa.es)

4. Requisitos de las denuncias o informaciones

Al acceder al Canal Ético, el informante encontrará, en primer lugar, una presentación de dicho Canal y a continuación, en función de si la información fuera o no anónima, una serie de apartados en los que habrá de incorporar los datos y/o detalles relativos a la información a comunicar:

a. Confidenciales

- nombre y apellidos del informante, datos de contacto (e-mail, teléfono)
- identificación del responsable de la irregularidad (denunciado), puesto que ocupa en la Organización
- persona/s implicada/s en la acción o conducta denunciada
- conducta o irregularidad denunciada; circunstancias tales como
 - en qué consiste
 - cuándo ocurrió
 - desde cuándo conocía sobre ella
- existencia o no de departamentos implicados
- relación (en caso de existir) entre el denunciante y el denunciado
- cómo ha conocido la existencia de la conducta
- si fuera posible, anexar documentación o evidencias de la información comunicada

b. Anónimas

- Conducta o irregularidad denunciada: circunstancias tales como:
 - en qué consiste
 - cuándo ocurrió
 - desde cuándo conocía de ella
- Si fuera posible, anexar documentación o evidencias de la información comunicada

5. Hechos denunciables y no denunciables

5.1 Hechos denunciables

Estableciendo como documento de referencia el Código Ético y de Conducta del Grupo PACSA, de fecha 25 de noviembre de 2022, las irregularidades, conductas o actos que han de ser comunicados a través del Canal Ético son las siguientes:

a. Conflictos laborales

- i. Acoso laboral (mobbing): acción que produce miedo, malestar o terror en una persona o grupo de personas respecto de su lugar de trabajo, que afecta a la dignidad de la víctima, y que persigue que ésta acabe por abandonar su puesto de trabajo.
- ii. Acoso sexual: abuso de una persona en situación de superioridad sobre otra o entre iguales con el objeto de obtener favores sexuales, atentando por tanto contra la libertad sexual de la otra persona. Puede darse de manera continuada o de forma aislada.
- iii. Abuso de autoridad: abuso de poder ejercido por directivos o responsables sobre sus colaboradores o empleados de manera no justificada.
- iv. Discriminación: conferir un trato desigual a una persona o colectividad en cuestiones laborales por motivos de raza, religión, política, sexo, género, edad, condición física o mental, identidad sexual, etc.
- v. Conducta inadecuada: conducta que produce o provoca un ambiente laboral incómodo, hostil e inseguro.

b. Condiciones laborales

- i. Seguridad y salud: situaciones que conlleven riesgo laboral para las personas trabajadoras (ausencia de medidas de seguridad, insalubridad...). Se incluyen situaciones que produzcan menoscabo del bienestar mental, físico y social.
- ii. Retribución: cualquier tipo de brecha salarial, falta de pagos de incentivos o bonus, horas extra, retraso en el pago del salario...

c. Derechos Humanos

- i. Actos u omisiones que vulneren los derechos humanos en el contexto de la empresa; libertad de asociación, educación, salud, condiciones de trabajo justas y favorables, no discriminación e igualdad de oportunidades...
- d. Medio ambiente
 - i. Actos u omisiones que impacten de forma negativa al entorno natural, sin disponer de las medidas necesarias para mitigar o reducir los daños, así como la huella ambiental dejada como consecuencia de la ejecución de la propia actividad del negocio. También carecer de un sistema de gestión ambiental que vele por la eficiencia energética y el uso responsable y sostenible de los recursos naturales.
- e. Privacidad y seguridad de la información
 - i. Utilización inadecuada de forma intencionada de la información y datos de la empresa, de clientes, de personas trabajadoras, accionistas, proveedores y otros terceros afectados con el fin de obtener un beneficio propio o de tercero.
 - ii. Violar el secreto profesional, la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los activos de información de la empresa (estrategia comercial).
- f. Mala praxis
 - i. Informar de forma incorrecta, o sesgadamente, sobre los servicios que ofrece la empresa; errónea, desactualizada, subjetiva...
 - ii. Actuar contrariamente a las funciones asignadas, incumpliendo por un lado los niveles de calidad de la empresa y los requisitos legales aplicables a la actividad.
- g. Conductas desleales y no éticas
 - i. Corrupción: aceptar, recibir, prometer, ofrecer regalos o cualquier otro tipo de incentivos a una persona de otra empresa o funcionario público con la intención de conseguir un beneficio para la empresa o influir en una decisión.
 - ii. Conflicto de intereses: cuando el interés particular o privado de una persona trabajadora influye en sus decisiones profesionales, suponiendo dicho interés particular una colisión con los intereses de la empresa. Pueden darse como consecuencia de la existencia de familiares, amigos, cónyuge o pareja cercanos al contexto laboral, o bien ser socios o propietarios, pero que en cualquier caso limitan la capacidad de decisión de esta persona en dicho ámbito profesional.

- iii. Blanqueo de capitales: introducir en la empresa capital procedente de actividades ilegales o delictivas.
 - iv. Conductas de anticompetencia: como por ejemplo formar parte o crear cárteles, monopolios, abuso de posición dominante, actos desleales con los competidores...
- h. Fraude contable**
- i. Irregularidades en las cuentas; falsedad contable, alteración de resultados...
 - ii. Gastos no justificados y despilfarro.
 - iii. Uso indebido de fondos y/o recursos de la empresa.
- i. Fraude patrimonial**
- i. Interno: cuando un tercero ajeno a la empresa, de forma deliberada, va contra los intereses de la empresa para desproveerla de bienes, propiedades o dinero a través de engaño u otro medio desleal.
 - ii. Externo: igual que el interno pero realizado por una persona trabajadora de la empresa.
- j. Trato de favor**
- i. Es la concesión de privilegios o beneficios a un tercero ajeno a la empresa o a una persona trabajadora de manera que no exista igualdad de oportunidades con sus iguales. No tiene por qué haber vínculo personal o de cualquier otro tipo con el beneficiario de dicho trato.
- k. Incumplimiento de la normativa (interna o externa) en otros aspectos no referidos en los puntos anteriores.**
- l. Otras; cualquier otra conducta irregular o contraria a la normativa que, aún no estando descrita en los apartados anteriores, pudiera considerarse suficiente para informar sobre ella.**

5.2 Hechos no denunciables

Son los no recogidos en los hechos denunciables. A modo enunciativo, que no exhaustivo, serían, por ejemplo:

- o una queja (malestar) o una reclamación de un cliente (podría conllevar un resarcimiento)
- o una reclamación sobre una factura o trámite administrativo
- o una incidencia que no se corresponda con una conducta irregular o ilícita

En caso de recibir alguna información relativa a este tipo de hechos no denunciados, el responsable externo de gestionar el Canal Ético derivará tales informaciones a las áreas responsables de su gestión, como por ejemplo el área de Calidad (calidad@grupopacsa.es).

6. Principios del procedimiento de denuncias. Garantías y derechos del denunciante y del denunciado

Los principios fundamentales sobre los que se establece el Canal Ético son:

- **Confianza**
- **Imparcialidad**
- **Protección**

En virtud de dichos principios, el denunciante y el denunciado, así como aquellas personas que pudieran estar implicadas en una información o denuncia, ven protegidos sus derechos y demás garantías, los cuales se detallan a continuación:

6.1 Garantías y derechos del denunciante

El procedimiento por el cual se actúa ante una denuncia recibida a través del Canal Ético, u otras vías como las descritas anteriormente, vela por el cumplimiento de los siguientes principios y garantías a favor del denunciante:

1. Indemnidad frente a represalias
2. Prioridad y tramitación urgente
3. Confidencialidad y protección de la intimidad de las personas implicadas
4. Investigación exhaustiva y resolución
5. Continuidad en el puesto de trabajo en las mismas condiciones

El denunciante, a su vez, habrá de actuar de buena fe. En caso contrario se podrán imponer sanciones disciplinarias o sancionadoras conforme a la normativa vigente.

6.2 Garantías y derechos del denunciado

El denunciado, por su parte, posee una serie de derechos y garantías que le asisten en todo momento mientras dura el procedimiento. Estos son:

1. Derecho a ser informado a la mayor brevedad posible, siempre y cuando no se ponga en peligro la posterior investigación. Esta información incluye

- a. Los hechos que se le imputan
 - b. Los derechos que le asisten
 - c. El trámite del procedimiento
2. Derecho de acceso a los datos registrados, salvo la identidad del denunciante y de otras personas implicadas.
3. Derecho a la presunción de inocencia, para lo cual podrá aportar toda aquella información que considere oportuna para sus intereses.
4. Derecho a ser informado de la resolución de la investigación.

7. Fases del proceso de denuncias

La Ley 2/2023, en su artículo 9, regula el procedimiento de la gestión de las informaciones.

En síntesis, las fases que comprenden la correcta gestión de las informaciones que se trasladen al Responsable del Sistema de Información de PACSA son las siguientes:

Fase 1. Recepción de las informaciones o denuncias

Las denuncias o informaciones se recibirán a través del Canal Ético, sin descartar aquellas que fueran comunicadas por medio de las otras vías descritas en el presente protocolo.

Se emitirá el correspondiente acuse de recibo al denunciante o informante en un plazo máximo de siete días naturales desde que se recepcionó la información correspondiente. Esto siempre y cuando no pusiera en peligro la confidencialidad de la comunicación.

En caso de comunicación anónima, el Canal generará un código que única y exclusivamente será conocido por la persona que hubiera realizado dicha información. Por medio de dicho código, el informante, mantendrá la comunicación con la Organización, totalmente confidencial. Podrá acceder al Canal introduciendo el mencionado código, y así ir conociendo cada paso o novedad relacionada con la tramitación de la información o denuncia que hubiera efectuado.

Son causas de inadmisión de las informaciones o denuncias las siguientes:

- ☞ Cuando el contenido de la información no contravenga lo establecido en el Código Ético de la Organización.
- ☞ Cuando los hechos no tengan ninguna base o fundamento, ni puedan ser acreditados de modo alguno.

En caso de recibir una información que no presente datos precisos o concretos, se solicitará al informante que amplíe lo más posible la misma con el fin de poder continuar con el proceso. El plazo para ello será de cinco días naturales. En caso contrario se procederá a la inadmisión de la información archivándose la misma.

Fase 2. Evaluación de las informaciones o denuncias

En esta fase se llevan a cabo las siguientes acciones:

- ☞ Clasificación y priorización en base al riesgo (probabilidad e impacto). Por ejemplo, y a modo enunciativo:
 - Si están o no en el ámbito de hechos denunciables.
 - Si se trata o no de un delito penal.
 - Si hay riesgo para la salud o la seguridad.
 - Si hay riesgo para la reputación de la organización.
 - Si hay algún antecedente sobre la información en concreto.
- ☞ Toma de acciones, como por ejemplo:
 - Solicitar más información.
 - Involucrar a otras funciones (RRHH, legal, Finanzas/Administración...).
 - Investigar la información trasladada.
 - Informar a las autoridades pertinentes.
 - Concluir el asunto.
- ☞ Evaluación y prevención de riesgos de conducta perjudicial para el informante o denunciante y otras partes interesadas, considerando lo siguiente:
 - Protección de la confidencialidad, para evitar la revelación de la identidad del informante.
 - Revelación de evidencias e identidad del denunciante.
 - Participación del denunciante o no en la irregularidad.
 - Relación del denunciante con el sujeto de la denuncia.
 - Forma de obtención de la información por parte del denunciante.
 - Relación del denunciante con la Organización.
 - Involucración de múltiples irregularidades en la denuncia o información.

Tras esta evaluación de riesgos sobre la conducta perjudicial, se tomarán medidas tales como:

- a) Protección de la identidad
- b) Compartir información si es estrictamente necesario
- c) Proporcionar apoyo durante todo el proceso (implica comunicación regular, con consideración especial en sujetos vulnerables)
- d) Cambiar el lugar de trabajo
- e) Advertir a las personas implicadas en la denuncia de las consecuencias en caso de existir una conducta perjudicial o la violación de la confidencialidad

Fase 3. Tratamiento de las informaciones o denuncias

Tras la evaluación de la información, se iniciará el tratamiento que se haya decidido realizar, ya sea investigación, archivo, traslado a las autoridades competentes, etc.

En caso de optar por una investigación, esta se realizará teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- ☞ El Responsable del Sistema de Información, o la persona/s designadas para llevar a cabo la investigación, recabará la información y la documentación que considere necesaria con el fin de conocer la veracidad de los hechos denunciados.
- ☞ El plazo para ello es de tres meses desde la recepción de la denuncia, pudiendo ser ampliado este plazo en otros tres meses en aquellos casos que así lo requieran por su complejidad.
- ☞ El denunciante o informante recibirá apoyo y protección necesaria por parte de la Organización, tanto en esta fase como desde el inicio del procedimiento, es decir, desde la recepción de la denuncia o información. Todo ello en base a la evaluación del riesgo realizada sobre la conducta perjudicial.
- ☞ Igualmente, serán protegidas aquellas partes interesadas, como testigos, investigadores, familiares del denunciante u otras personas que estuvieran involucradas en una denuncia.
- ☞ La investigación se elevará a un informe denominado Informe de instrucción, en el cual se contendrá la siguiente información:

- Las irregularidades detectadas
- Responsables
- Riesgos definidos
- Controles existentes
- Cuantía de las pérdidas/daños
- Planes de acción
- Manifestaciones/alegaciones del denunciado
- Referencia a las pruebas y/o evidencias existentes

El informe de instrucción será elaborado por el Responsable del Sistema de Información, que en el caso de PACSA recae en la persona del Compliance Officer, quien a su vez lo remitirá al Comité Ético o, en su caso, a las autoridades competentes que debieran conocer del asunto por su calificación como conducta ilícita.

Las medidas de apoyo y protección serán acordes a la capacidad, habilidad y competencia de la Organización.

En esta fase de investigación, la persona o personas que hayan sido denunciadas serán informadas, siempre que el procedimiento lo permita y no se obstaculice dicho procedimiento de investigación. De este modo podrán alegar por escrito aquellos argumentos que consideren, así como aportar las pruebas que estimen necesarias para su defensa. Para ello, se dispondrá de un plazo razonable estimado en diez días hábiles.

Fase 4. Conclusión

Tras el informe de instrucción, deberá elaborarse el **Informe de conclusiones**, cuyo contenido al menos incluirá:

- ☞ Descripción sucinta de la investigación
- ☞ Hechos que se hubieren probado
- ☞ Conclusiones en cuanto a:
 - Existencia de una irregularidad; incluiría las medidas a tomar
 - Archivo de la denuncia
- ☞ Personas responsables a quienes ha de comunicarse el escrito de conclusiones

Este informe de conclusiones será elaborado por el Responsable del Sistema de Información, es decir por el Compliance Officer de PACSA, asistido por aquellas terceras personas que hubieran colaborado en la investigación.

Una vez elaborado, dará traslado del mismo al Comité Ético de PACSA, con el fin de proceder a la puesta en marcha de las acciones determinadas en las conclusiones.

Si no se hubiera detectado irregularidad alguna en la denuncia recibida, igualmente se redactará el Informe de conclusiones y se informará de ello al denunciante a través de un correo electrónico que hubiese aportado durante el proceso o en el momento de interposición de la denuncia, quién podrá oponerse a dicha resolución alegando cuantos argumentos considerase pertinentes a tal fin. En caso de no hacerlo o no responder, se procederá al Archivo del asunto, finalizando así el proceso.

Del mismo modo, la resolución del asunto será comunicada al denunciante anónimo por medio del código asignado en el momento del acuse de recibo de la presentación de su denuncia.

También le será comunicada la resolución al denunciado.

De apreciarse alguna conducta irregular o ilícita, el Compliance Officer omitirá bajo su criterio informar a aquellas funciones o responsables que pudieran estar involucradas con el objeto de no perjudicar la investigación.

8. Evaluación, seguimiento y archivo

8.1 Evaluación y seguimiento

Con carácter semestral será elaborado por el gestor externo, un informe de seguimiento de la actividad del Canal Ético, que contendrá información sobre las informaciones y/o denuncias que se hubieran recibido. Anualmente se elaborará un informe resumen de toda la actividad del Canal en el año.

En ambos informes, no figurará la identidad de las partes que hayan intervenido en cada uno de los expedientes sobre informaciones o denuncias de irregularidades, así como ningún otro tipo de dato que pudiera inducir a identificarlas.

Dicho informe de seguimiento será elevado al Comité Ético para su conocimiento, revisión y, en su caso, adopción de medidas pertinentes.

8.2 Archivo de la información

En la misma herramienta tecnológica donde se aloja el Canal Ético de PACSA, se mantendrá debidamente archivada y protegida toda aquella información relativa a la denuncia o información comunicada a través de este medio, así como de las investigaciones y demás actuaciones practicadas como consecuencia de aquella.

El archivo de la información se ajustará siempre a los plazos establecidos por la norma vigente aplicable en cada momento, con especial hincapié en la normativa aplicable a la Protección de datos personales. Estos últimos datos serán suprimidos una vez no sean necesarios, y en todo caso en un plazo máximo de tres meses desde que se hubiera comunicado la denuncia. Por supuesto, con la excepción de que la propia investigación requiriese lo contrario.

Cualquier otro dato personal referente a denuncias excluidas del alcance del Canal Ético de PACSA, será suprimido a la mayor brevedad posible, salvo que hubieran de ser puestos en conocimiento de las AAPP u otros órganos jurisdiccionales por ser necesarios en otros asuntos que no hubieran prescrito.