



MANUAL CANAL ÉTICO

PROTECCIÓN MÁXIMA, S.L.

2. OBJETO y ÁMBITO de APLICACIÓN

Este Manual regula el procedimiento necesario para la correcta implantación y el adecuado funcionamiento del Canal Ético de **PROTECCIÓN MÁXIMA, S.L.**

El Canal Ético se trata de un cauce de comunicación a través del cual se puede informar, incluso anónimamente, sobre irregularidades que se cometen en el seno de la organización y de las que se tengan conocimiento real.

2.1. ¿Quién puede utilizar nuestro canal ético?

Este canal puede ser utilizado por toda persona que guarde un vínculo profesional y/o laboral con **PROTECCIÓN MÁXIMA, S.L.** como pueden ser los trabajadores, accionistas, socios, colaboradores, etc, pero también pueden reportar informaciones los proveedores, los clientes y, en definitiva, cualquier persona que conozca de comportamientos dentro de la organización que pueden resultar perjudiciales para el ciudadano o para la sociedad en su conjunto.

2.2 ¿Sobre qué asuntos se puede informar a través del canal?

A modo orientativo, y sin carácter limitativo o excluyente, las conductas ilícitas o potencialmente ilícitas que se pueden comunicar a través del canal son: acoso, fraude y corrupción (soborno, falsificación de documentos...), robo, protección de datos o seguridad de la información, prácticas poco éticas o malas prácticas (publicidad engañosa), etc.

Además, se pueden plantear dudas o consultas sobre cuestiones relacionadas con nuestra cultura de cumplimiento normativo e incluso se puede pedir consejo o asesoramiento sobre prácticas o procesos relacionados con la organización.

4. FUNCIONAMIENTO del CANAL ÉTICO

4.1. Sistema interno de información: Canal Ético.

La vía facilitada por **PROTECCIÓN MÁXIMA, S.L.** como cauce de comunicaciones relacionadas con nuestra organización, será el Canal Ético al que se accede a través del siguiente enlace: ***elportaldelvigilante.canales-eticos.com***.

Además, **PROTECCIÓN MÁXIMA, S.L.** garantiza la disponibilidad del Canal Ético a través de medios como es la página web en caso de que contemos con ella, encontrándose siempre en una sección visible e independiente del resto de epígrafes para que resulte fácilmente accesible al usuario.

El uso del Canal Ético de la organización no impide que el informante pueda acudir ante los canales externos creados por las autoridades competentes, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, así como Jueces y Tribunales.

4.2. Cómo enviar una comunicación a través de la plataforma de Canal Ético.

El informante, al acceder a nuestro Canal Ético, será advertido de la posibilidad que tiene de descargar el Navegador Tor al tratarse de un navegador que protege por completo la identidad del informante debido a que no queda registrada la IP del dispositivo. Esta descarga la podrá realizar directamente a través de la ventana informativa en la parte superior de la página de inicio del Canal Ético y, con ello, garantizar la máxima confidencialidad en las comunicaciones.

Para interponer una comunicación, se accederá a la pestaña Nueva Comunicación y así se procederá a cumplimentar los siguientes puntos:

1. *Descripción.* Se indicará el asunto de que se trata la comunicación, así como una descripción lo más detallada posible de la misma pudiendo subir archivos como prueba documental.
2. *Identificación.* No resulta obligatoria y, en este apartado, se avisa el informante de la posibilidad que este tiene de no revelar su identidad. En caso de querer acreditar su identidad, facilitará su nombre y apellidos junto a su correo electrónico.
3. *Condiciones y reglas de uso.* El informante deberá leer y aceptar las normas que rigen el Canal Ético como prueba de que ha quedado informado.

5. GESTIÓN de las COMUNICACIONES

La tramitación o gestión del procedimiento, desde el momento en que se interpone una comunicación o denuncia, es llevada a cabo por parte de un tercero ajeno (Instructor) a **PROTECCIÓN MÁXIMA, S.L.** con el fin de cumplir con la debida imparcialidad y objetividad que requiere este tipo de procedimientos, así como para evitar la existencia de conflictos de intereses.

La tramitación del procedimiento engloba desde que la denuncia es comunicada a través del canal hasta la resolución del mismo y, para ello, hemos dividido este proceso en las siguientes fases:

5.1. Fase de recepción: recepción, examen y categorización de la comunicación.

Una vez recibida por el Instructor la comunicación interpuesta, este emitirá al informante un acuse de recibo de la recepción en un plazo de siete (7) días naturales y mediante el que se informará de uno de los siguientes resultados:

- **Admisión a trámite.** Los hechos comunicados o denunciados son susceptibles de ser considerados actos ilícitos o comportamientos irregulares que atentan contra los principios y valores de la organización para lo que será necesario continuar con su investigación.
- **Inadmisión a trámite.** Se procederá a la inadmisión de la denuncia y al archivo del procedimiento en los siguientes supuestos:
 - (i) Los hechos descritos no son susceptibles de ser considerados ilícitos o irregulares;
 - (ii) Los hechos descritos no son respaldados en pruebas suficientemente contundentes.

Existirán casos en los que se asesorará al informante sobre otras formas en las que debe proceder, referenciándole acerca de cuál sería el procedimiento más adecuado para la resolución del asunto objeto de su comunicación. En algunos casos, si la comunicación puede ser relevante para cualquier otro departamento a los fines de una mejor del servicio, aquella será derivada al departamento o área correspondiente de la organización.

El plazo de investigación no será superior a tres (3) meses a contar desde que se recibió la comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, a los tres (3) meses a partir del vencimiento del plazo de siete (7) días después de efectuarse la comunicación, salvo en casos de especial complejidad que requieran una ampliación el plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres (3) meses adicionales.

5.2.2. Resolución de la investigación e Informe de conclusiones.

Una vez analizadas las alegaciones y las pruebas recabadas por parte del Instructor, se cierra la fase de investigación y se procede a la elaboración de un informe de conclusiones reflejando el resultado de dicha fase. Este informe de conclusiones recogerá, de forma clara, la valoración de los hechos y una propuesta de actuación con posibles medidas a aplicar. Si existiera alguna limitación en el transcurso de la investigación, debe quedar reflejado en el informe.

5.3. Fase de decisión.

Tras la fase de investigación, en la fase de decisión, el órgano de dirección o consejo de administración de la entidad analizará el informe que ha redactado el equipo instructor con la propuesta de medidas a adoptar, a los fines de emitir la resolución oportuna determinando las medidas a aplicar.

Se deberá informar por escrito al informante y al denunciado acerca de la decisión acordada y su justificación, pudiendo darse una de las siguientes opciones:

- **Desestimación de la denuncia.** Supuesto en el que la investigación de los hechos comunicados se manifiesta la ausencia de incumplimiento.
- **Estimación de la denuncia.** Supuesto en el que se prueba que los hechos denunciados son ciertos, debiendo proceder a detallar las acciones que sustentan dicha conclusión y las medidas que serán adoptadas.

En los casos de extrema gravedad, será obligación de la entidad, informar de tales hechos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y/o Jueces y Tribunales.

7. PROTECCIÓN de DATOS PERSONALES

Se garantiza por parte de **PROTECCIÓN MÁXIMA, S.L.** la confidencialidad de los datos personales del informante que se hubiese identificado y que no serán revelados a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros. Se cumplirán con las medidas técnicas y organizativas adecuadas para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos personales.

Los interesados podrán ejercer sus derechos en materia de protección de datos a que se refieren los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.

Por último, el acceso a los datos personales contenidos en el Canal Ético quedará limitado, exclusivamente, a las personas que deban hacerlo en el ámbito de sus competencias y funciones para poder gestionar el procedimiento.

En _____, a ___ de _____ de 202__

Fdo: _____

PROTECCIÓN MÁXIMA, S.L.