



PROTOCOLO DEL CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS Y EL SISTEMA DE QUEJA INTERNA



ÍNDICE

SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN.....	2
1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN	2
3. SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN.....	2
3.1. SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN: KAIZEN Y QUEJAS	2
3.2. Modalidad de Envío.....	2
4. PROCESO DE RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE DENUNCIAS.....	3
4.1. Recepción y Registro	3
4.2. Evaluación Preliminar	3
4.3. Investigación y Seguimiento	3
4.4. Comunicación de Resultados.....	3
5. FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	4
5.1. Formación del Personal	4
5.2. Fomento de la Cultura de Transparencia.....	4
6. REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA.....	4
.....	5
CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS.....	5
1. FINALIDAD Y ALCANCE DEL CANAL	5
1.1. Canales de Denuncia Multiformato	6
1.2. Confidencialidad y Protección de la persona denunciante	6
1.3. Tramitación y Gestión de Denuncias	7
1.4. Conservación de Datos y Evidencias	7
1.5. Revisión Periódica y Auditoría del Canal.....	8
1.6. Implicación del Personal y Fomento de una Cultura de Cumplimiento	8
PROTECCIÓN DE DATOS	9
VIGENCIA.....	9

SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO

El **Sistema Interno de Información** de PICDA, S.L. se establece como un pilar fundamental para el fortalecimiento de la cultura organizacional basada en la transparencia, la mejora continua y el cumplimiento normativo. Este sistema permite a todas las personas de la organización comunicar propuestas de mejora, quejas o denuncias, garantizando un proceso seguro, confidencial y eficaz.

2. ALCANCE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

Este protocolo es aplicable a todas las personas empleadas de PICDA, S.L., independientemente de su nivel jerárquico, contrato, convenio o ubicación dentro de la empresa. Cubre la comunicación de cualquier irregularidad, conducta inapropiada, incumplimiento normativo o cualquier otra situación que pueda afectar negativamente a la empresa o a sus miembros.

El sistema también está diseñado para recibir propuestas de mejora que contribuyan a la optimización de procesos, el incremento de la eficiencia y la promoción de un ambiente laboral más seguro y equitativo.

3. SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

3.1. SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN: KAIZEN Y QUEJAS



El Canal de Denuncias de Información Interna está diseñado para ser un medio accesible y fácil de usar, que permite a las personas trabajadoras enviar su información desde cualquier ordenador ubicado en las plantas de la empresa. Este sistema admite tanto denuncias como propuestas de mejora y quejas, garantizando la confidencialidad del denunciante en todos los casos.

3.2. Modalidad de Envío

El canal es de carácter escrito y está diseñado para que las personas trabajadoras puedan optar por revelar o no su identidad al momento de realizar la comunicación. Este enfoque flexible asegura que las personas se sientan seguras y protegidas al usar el sistema, incrementando la disposición del equipo a reportar irregularidades o proponer mejoras.

4. PROCESO DE RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE DENUNCIAS

4.1. Recepción y Registro

Una vez enviada la denuncia o sugerencia, esta es recibida directamente por la persona responsable de Personas y Organización (PYO), quien tiene la responsabilidad de registrar cada comunicación. El sistema garantiza que cada denuncia o propuesta sea registrada en un archivo digital seguro, con acceso restringido únicamente a la persona responsable de PYO o sustituto/a de la misma.

4.2. Evaluación Preliminar

La persona responsable de PYO realiza una evaluación preliminar de cada denuncia o sugerencia para determinar su pertinencia y la necesidad de una investigación adicional o de la implementación de mejoras. Esta evaluación se realiza de manera imparcial y objetiva, respetando en todo momento la confidencialidad del denunciante.

4.3. Investigación y Seguimiento

En caso de que la denuncia o sugerencia requiera una investigación más detallada, la persona responsable de Personas y Organización coordinará con los departamentos pertinentes para llevar a cabo las acciones necesarias. Este proceso incluye la recopilación de información adicional, la realización de entrevistas y la revisión de documentos relevantes.

Una vez completada la investigación, se elabora un informe con las conclusiones y, si procede, se proponen medidas correctivas o mejoras. Este informe se presenta a la Dirección General para su aprobación y posterior implementación.

4.4. Comunicación de Resultados

El resultado de la investigación o la resolución de la propuesta de mejora se comunica a la persona que ha realizado la queja o denuncia, si su identidad es conocida, garantizando que este se mantenga informado sobre el estado de su comunicación. En el caso de denuncias anónimas, se documenta la resolución internamente, asegurando que todas las acciones se registren y archiven de manera adecuada.



5. FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

5.1. Formación del Personal

Todas las personas trabajadoras de PICDA, S.L. recibirán formación sobre el uso del Sistema Interno de Información desde su incorporación en la empresa, incluyendo instrucciones detalladas sobre cómo acceder al canal, cómo completar el formulario de denuncia o sugerencia, y la importancia de utilizar el sistema de manera responsable y ética.

5.2. Fomento de la Cultura de Transparencia

PICDA, S.L. promueve activamente una cultura de transparencia y mejora continua. Se realizarán campañas de sensibilización regulares para recordar a las personas trabajadoras la existencia del Canal de Denuncias y Propuestas, así como para reforzar el compromiso de la empresa con la integridad y el cumplimiento normativo.

6. REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA

El Sistema Interno de Información será objeto de auditorías internas periódicas para evaluar su eficacia, seguridad y cumplimiento normativo. Estos procesos de auditoría ayudarán a identificar áreas de mejora y asegurar que el sistema funcione de acuerdo con los más altos estándares.

CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

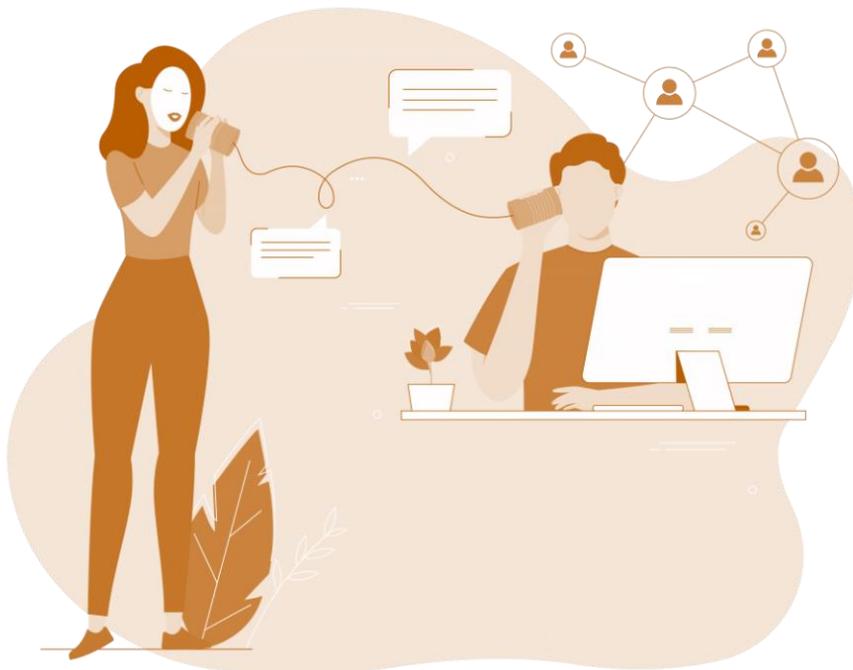
1. FINALIDAD Y ALCANCE DEL CANAL

El Canal Ético y de Denuncias de PICDA, S.L. se constituye como un mecanismo esencial para la promoción de una cultura corporativa basada en la transparencia, la integridad y el cumplimiento normativo. El objetivo primordial de este canal es facilitar la comunicación de cualquier acto, comportamiento o práctica que contravenga las leyes vigentes, las normativas internas o el Código Ético de PICDA, S.L., garantizando en todo momento la confidencialidad de las personas denunciantes y la imparcialidad en la gestión de las denuncias.

Este protocolo establece un marco detallado para la operación del Canal Ético y de Denuncias, asegurando que todas las personas vinculadas directa o indirectamente con la organización, incluidas aquellas externas como clientes y proveedores, puedan reportar irregularidades de manera segura, confidencial y eficaz.

Asimismo, define los procedimientos internos para la recepción, evaluación, investigación y resolución de las denuncias, cumpliendo con los más altos estándares legales y éticos.

PICDA, S.L. se compromete a implementar y mantener un conjunto robusto de medidas orientadas a garantizar la eficacia del Canal Ético y de Denuncias, alineadas con la normativa vigente y las mejores prácticas internacionales.



1.1. Canales de Denuncia Multiformato

En aras de asegurar la accesibilidad y adaptabilidad a las diferentes necesidades de los denunciantes, el Canal Ético y de Denuncias estará disponible en múltiples formatos:

- **Correo electrónico:** El canal principal será gestionado a través de la dirección **compliance@picda.com**, con estrictas medidas de seguridad que aseguren el cifrado y protección de los datos tanto durante su transmisión como en su almacenamiento.
- **Plataforma web:** Se dispondrá de una sección específica en la web corporativa, dotada de un formulario de denuncia que permita la inclusión de documentos y archivos multimedia (audio, video, etc.) www.picda.com/compliance .
- **Teléfono:** Línea de denuncias disponible de lunes a viernes de 10 a 14 horas, que incluirá la opción de poder conversar con la persona responsable de *compliance* para que conste presentación de la denuncia que será transcrita y procesada con la misma rigurosidad que una denuncia escrita (línea telefónica: 962286076).
- **Presencial:** En la recepción de la empresa, se habilita mediante Outlook un sistema de citas programadas para que las personas denunciantes puedan comunicar sus inquietudes directamente a la persona responsable del canal, en un entorno seguro y confidencial dentro de las instalaciones de la empresa.

1.2. Confidencialidad y Protección de la persona denunciante

- **Confidencialidad total:** se garantiza que todas las denuncias podrán ser presentadas de manera anónima si así lo desea la persona denunciante, y que su identidad será preservada bajo estricta confidencialidad, salvo que la legislación exija lo contrario. Cualquier decisión de revelar la identidad de la persona denunciante será precedida por una evaluación exhaustiva de los riesgos y siempre se llevará a cabo conforme a las disposiciones legales aplicables.
- **Protección contra represalias:** Se establecerán mecanismos claros y eficaces para asegurar que ninguna persona denunciante sufra represalias como resultado de haber presentado una denuncia. Cualquier indicio de represalia será objeto de una investigación inmediata y, de confirmarse, dará lugar a sanciones disciplinarias firmes y proporcionadas.
- **Formación y sensibilización continua:** Se implementarán programas de formación periódica para todas las personas trabajadoras, con el fin de asegurar que comprendan la importancia del Canal Ético y su correcto uso. Esta formación será obligatoria, documentada, y revisada regularmente para garantizar que todas las personas trabajadoras estén actualizadas sobre los derechos y protecciones que ofrece el canal.

1.3. Tramitación y Gestión de Denuncias

- **Recepción y registro de denuncias:** Todas las denuncias recibidas serán registradas inmediatamente en un sistema seguro, accesible exclusivamente por el personal autorizado. La recepción de la denuncia será confirmada al denunciante (cuando sea posible) en un plazo máximo de 7 días, asegurando que este sepa que su preocupación está siendo atendida.
- **Evaluación preliminar de denuncias:** El responsable del Canal llevará a cabo una evaluación preliminar de cada denuncia para determinar si cumple con los criterios necesarios para ser investigada. Denuncias frívolas o que no cumplan con los requisitos serán archivadas, acompañadas de una justificación documentada que será revisada periódicamente para asegurar que las decisiones se tomaron de manera justa y objetiva.
- **Investigación interna:** En caso de que una denuncia sea admitida a trámite, se procederá con una investigación interna exhaustiva, la cual incluirá entrevistas, revisión de documentos y acceso a los sistemas internos necesarios. El responsable del Canal tendrá acceso a todos los recursos requeridos para llevar a cabo una investigación completa y justa.
- **Resolución y comunicación:** Una vez concluida la investigación, se elaborará un informe detallado con las conclusiones obtenidas, acompañado de una propuesta de medidas correctoras y sanciones, si las hubiera. Este informe será presentado a la Dirección General y, cuando sea necesario, al Departamento de Recursos Humanos y Asesoría Legal. La resolución será comunicada a las partes implicadas, respetando en todo momento la confidencialidad y los derechos de los afectados.

1.4. Conservación de Datos y Evidencias

- **Seguridad en la conservación de datos:** Todos los datos y documentos relacionados con las denuncias serán almacenados en sistemas seguros, con acceso restringido exclusivamente al personal autorizado. Se implementarán medidas técnicas y organizativas que cumplan con el **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)** y la **Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD)**, asegurando la protección de estos datos contra accesos no autorizados, pérdidas o alteraciones.
- **Plazos de conservación de datos:** Los datos y evidencias relacionados con una denuncia serán conservados durante el tiempo estrictamente necesario para la investigación y resolución del caso, y en conformidad con la legislación aplicable, teniendo en cuenta los plazos de prescripción de las responsabilidades legales.

1.5. Revisión Periódica y Auditoría del Canal

Este protocolo será revisado y actualizado cuando se produzcan cambios legislativos significativos. La actualización del protocolo será documentada y comunicada a todas las personas trabajadoras y partes interesadas, asegurando que la organización se mantenga en cumplimiento con la legislación vigente y las mejores prácticas en la gestión de denuncias.

1.6. Implicación del Personal y Fomento de una Cultura de Cumplimiento

- **Promoción activa del Canal Ético:** PICDA, S.L. promoverá activamente el uso del Canal Ético entre todas las personas trabajadoras y terceros relacionados con la organización, clientes y proveedores. Esta promoción se llevará a cabo a través de múltiples canales, como el Manual de Bienvenida, la intranet corporativa, y comunicaciones periódicas, asegurando que todos conozcan su existencia y funcionamiento.
- **Formación inicial y continua:** La empresa implementará programas de formación continua sobre el cumplimiento normativo y el uso correcto del Canal Ético. Esta formación será obligatoria y documentada, con sesiones adicionales en la incorporación de las nuevas personas trabajadoras, garantizando que todo el equipo de la organización esté capacitado para utilizar el canal de manera efectiva y responsable.

PROTECCIÓN DE DATOS



El envío de información personal a través del Canal se realizará con todas las garantías por parte de la empresa en materia de protección de datos de carácter personal.

Asimismo, se procederá a informar a todas las partes afectadas sobre el tratamiento de sus datos de carácter personal, así como a dar cumplimiento a cualquier otro deber exigido por la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

Los datos de las personas intervinientes en el procedimiento serán gestionados de acuerdo con la legislación vigente.

Las personas usuarias del Canal Ético y de Denuncias podrán, en cualquier momento, ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, que legalmente le corresponden, mediante el envío de una comunicación a compliance@picda.com.

El sistema establece los mecanismos apropiados para garantizar los derechos de las partes protegidas en la legislación de Protección de Datos.

VIGENCIA

El presente Procedimiento ha sido aprobado por la Dirección de PICDA, S.L el 30 de mayo de 2023, estando vigente en tanto no se apruebe su actualización, revisión o derogación.