

DOCUMENTO	PROCEDIMIENTO
PROCESO	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO
SUBPROCESO	CUMPLIMIENTO LEGAL

DENOMINACIÓN	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN		
POLÍTICA	<p>SERVICIOS Y GESTIÓN RESIDENCIAL EN CANARIAS S.L. (en adelante SERCA GESTIÓN) como entidad privada comprometida con los valores de transparencia, honestidad y responsabilidad en el desempeño de su trabajo, pone al servicio de todas las personas de la empresa y cualquier otra parte implicada que mantenga una relación mercantil o colaborativa con la entidad, una herramienta que sirva para trasladar cualquier evidencia de incumplimientos legales recogidos en el Art. 2 de la Ley 2/2023 así como de normas internas de la empresa con respecto a cualquiera de las actividades y/o actuaciones concretas que realiza.</p> <p>Con este sistema interno de información SERCA GESTIÓN pretende sensibilizar a todas las personas relacionadas con la empresa que pueden y deben informar sobre actividades ilícitas que puedan estar ocurriendo en nuestro entorno. A su vez, sensibilizar de que este hecho implica un compromiso por parte de todas las personas relacionadas con SERCA GESTIÓN a actuar de forma responsable y a proceder de forma honesta ante una posible infracción que pueda perjudicar a la empresa.</p> <p>SERCA GESTIÓN adopta este compromiso con el fin de facilitar el logro de sus objetivos corporativos y su permanente evaluación, basados en principios de eficiencia e integridad en la gestión organizacional para el logro de los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transparencia y cero corrupción. • Buena fe y control de sus acciones, otorgando confianza y transparencia. • Seguridad en sus operaciones. 		
OBJETIVO GENERAL	<p>Informar a todas las personas relacionadas con SERCA GESTIÓN. para que, ante la certeza o sospecha fundada de que se esté cometiendo una conducta ilícita en el seno de la organización trasladen de forma confidencial dicha comunicación, al objeto de que sea investigada.</p>		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el control y tratamiento eficaz del sistema interno de información. • Establecer responsabilidades para que se cumplan los principios declarados. • Garantizar que el proceso sea profesional y confidencial, adoptando las medidas oportunas para proteger los intereses de la empresa y de la persona informante. • Asegurar el cumplimiento efectivo de la legalidad. 		
ALCANCE	<p>El presente procedimiento será de aplicación para todas las comunicaciones presentadas a través del Sistema Interno de Información puesto a disposición en la web corporativa de la empresa u otro medio descrito en este procedimiento.</p>		
POBLACIÓN A LA QUE VA DIRIGIDA	<p>Toda persona física o jurídica que guarde relación con SERCA GESTIÓN y denuncie un incumplimiento o una irregularidad, ilícito o hecho delictivo empleando el canal habilitado. Por tanto, está dirigido a nuestro personal laboral, directivos, clientes, personas usuarias, proveedores y/o colaboradores (en adelante, "Informante").</p>		
	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #FFD700;">Dirección</td> <td>Procurar todos los medios para el correcto funcionamiento de</td> </tr> </table>	Dirección	Procurar todos los medios para el correcto funcionamiento de
Dirección	Procurar todos los medios para el correcto funcionamiento de		

		este procedimiento.
	Responsable de Calidad	Seguimiento y aprobación de este procedimiento y sus versiones. Seguimiento de las acciones llevadas a cabo.
	Responsable del Sistema	Responsabilizarse de la gestión del sistema interno de información.
	Comité de investigación	Apertura, seguimiento, resolución y cierre de la denuncia interpuesta.
	Informante	Comunicación de la denuncia a través del canal habilitado. Actuación bajo la buena fe.
RECURSOS		- Equipos de procesamiento de la información. - Programas de procesamiento de la información - Web corporativa.
DOCUMENTOS		- Registro Formulario Google. - Registro de NC/AACC. - Libro de Hojas de Reclamaciones.

ÁMBITO Y PRINCIPIOS RECTORES

El Sistema Interno de Información deberá entenderse como un instrumento que permita la comunicación de incumplimientos o irregularidades en el seno de la empresa. Por tanto, NO debe emplearse de manera indiscriminada, sino para los fines para los cuales ha sido concebido.

Los hechos denunciados deben estar enfocados en conductas, incumplimientos o irregularidades que puedan ir en contra de los principios de la empresa o constituir un acto ilícito o contrario a la normativa aplicable.

SERCA GESTIÓN es consciente de que las claves para que este canal funcione de forma efectiva se deben fundamentar en:

- 1) Que todas las personas empleadas, así como partes interesadas tengan total confianza en que en ningún caso habrá represalias por el hecho de efectuar denuncias siempre que se realicen de buena fe.
- 2) Que todas las denuncias, sin excepciones, se investiguen hasta el final y que, en caso de que efectivamente se estuvieran produciendo comportamientos irregulares, éstos tengan consecuencias para la/s persona/s infractora/s.

SERCA GESTIÓN asegurará en todo momento que este canal de denuncias cumpla:

- Principio de confidencialidad.
- Información a las personas trabajadoras y entorno implicado.
- Respeto al principio de proporcionalidad y limitación de la finalidad.
- Protección de los datos de la persona denunciante.
- Limitación del acceso a la información.
- Sencillez para la persona informante.

La persona informante que presente una denuncia a través del Sistema Interno de Información podrá mantener el anonimato en torno a su identidad, garantizándose el mismo durante el proceso, siendo opcional para la persona informante incluir datos que permitan su identificación a través del formulario de denuncia habilitado. Es importante resaltar que la confidencialidad no implica necesariamente el anonimato.

En todo caso, la identidad de la persona informante, así como los datos que comunique en referencia a una actuación irregular a través de este canal, tendrán la consideración de información confidencial, y, por tanto, no podrá ser comunicada sin su consentimiento expreso al denunciado/a, salvo que dicha información sea requerida por autoridad competente –judicial o administrativa-, en cuyo caso la empresa se verá obligada a ceder dicha información al órgano requirente informando previamente a las personas implicadas.

<p>COMITÉ DE INVESTIGACIÓN</p>	<p>El Comité de Investigación es aquel al que se podrá comunicar cualquier posible incumplimiento contemplado, así como formular cualquier hecho o situaciones que pudieran ser constitutivos de incumplimiento y designará una persona que será la responsable de la gestión del canal habilitado, que podrá ser parte o no de la empresa.</p> <p>El Comité estará formado por miembros de la empresa que puedan garantizar el derecho a la confidencialidad, imparcialidad y resto de principios de actuación.</p> <p>Podrá contar con asesores/as consultivos/as, legales o que puedan colaborar en determinadas ocasiones, así como recurrir a cualquier área de la organización para desarrollar de forma efectiva la reclamación de pruebas y análisis que permita contrastar los hechos denunciados.</p> <p>En caso de encontrar alguna incompatibilidad de un miembro de este comité con la investigación en curso, esta persona será excluida de la investigación y sustituida por otra.</p>
<p>PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS INFORMANTES Y DENUNCIADAS</p>	<p>El Comité de Investigación velará por que no se produzca ningún tipo de represalia sobre quienes hayan presentado denuncias. Si se confirmase que dichas personas han sido objeto de represalias, los/as autores/as de estas serán objeto de investigación y, en su caso, de sanción.</p> <p>Igualmente garantizará en todos los casos la máxima confidencialidad en los procesos de investigación de las denuncias u otras comunicaciones recibidas, a los efectos de proteger la identidad de las personas informantes y denunciadas y su reputación en el seno de SERCA GESTIÓN, informando, tan sólo, a las personas estrictamente necesarias en el proceso.</p> <p>Asimismo, y en cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, se reconoce el derecho a personas empleadas, colaboradoras o usuarias de SERCA GESTIÓN a no identificarse y a que no conste su identidad en el expediente correspondiente.</p>
<p>ACUSACIONES FALSAS O SIN FUNDAMENTO</p>	<p>SERCA GESTIÓN invertirá todos los recursos personales y materiales necesarios para implantar y mantener la efectividad de este Sistema Interno de Información, comprometiéndose a la investigación de cualquier denuncia recibida.</p> <p>De igual forma, considerará toda acusación falsa o maliciosa realizada de manera deliberada por cualquier parte informante como una infracción grave que podrá ser sancionada de conformidad con lo establecido en la Ley.</p>

El procedimiento de comunicación de denuncias a través del canal habilitado será el siguiente:

<p>MEODOLOGÍA DE TRABAJO</p>	<p>RECEPCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que tuviese conocimiento de una irregularidad podrá comunicarlo a través del formulario habilitado en la página web corporativa de SERCA GESTIÓN (Sistema Interno de Comunicación). • La denuncia deberá ser individual. En caso de que varias personas tengan conocimiento del mismo hecho o circunstancia que deba ser comunicado a la empresa, cada una de ellas deberá hacerlo de forma individual a través de este canal. • Alternativamente a esta vía podrá remitirse la comunicación por correo certificado a la dirección Calle San Vicente Ferrer 31 Local bajo izquierda Santa Cruz de Tenerife o ser entregada en mano, dirigida al Comité de Investigación. <p>En cualquier caso, la comunicación deberá ser lo más concreta, descriptiva y detallada posible, facilitando de esta forma la identificación de la conducta potencialmente irregular y de la/las persona/s y/o departamento/s implicados.</p> <p>Si recibida la comunicación, la persona responsable del Sistema constata que los hechos denunciados no suponen una infracción ni un riesgo penal según la ley, procederá a desestimar la denuncia, archivando el caso y comunicándolo a la persona informante con las razones de la desestimación en el caso de que esta se hubiera identificado.</p>
-------------------------------------	--

ACTUACIÓN E INVESTIGACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez contrastada la información contenida en la denuncia, se iniciará un procedimiento de investigación, adoptando para ello las siguientes medidas: <ol style="list-style-type: none"> 1. La persona responsable de la gestión del sistema incoará el expediente investigador y será la responsable de redactar el informe de investigación. Se pondrá en conocimiento de la persona informante de este hecho, si se ha identificado. 2. Se establecerán los procedimientos para llevar a cabo la investigación que permitan, tanto la preservación de las pruebas, ampliación de información, etc. así como el respeto a los derechos de las personas implicadas. 3. Establecer qué departamentos o áreas deben estar informados o deben involucrarse en la investigación y a qué nivel jerárquico. 4. Informar regularmente a la Dirección acerca de la investigación realizada. • El Comité de Investigación garantizará en todo momento la confidencialidad de la investigación y su contenido, así como la confidencialidad de las personas involucradas en la misma.
CIERRE Y COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez completada la investigación se emitirá una propuesta de informe con las principales medidas a adoptar y que contenga una relación clara de los hechos, decisiones y recomendaciones. El Comité de Investigación será el responsable de tomar las medidas necesarias. Este informe deberá recoger: <ol style="list-style-type: none"> a) La comunicación recibida acerca de la conducta irregular. b) Los procedimientos empleados para su investigación. c) Los resultados documentados de la investigación. d) Las acciones correctoras que, en su caso, se deban aplicar, así como las medidas disciplinarias que pudieran corresponder, de acuerdo con lo establecido en el sistema disciplinario de la empresa, relación contractual con agentes externos o lo que dicte la ley en cada caso. e) Las medidas preventivas o de mejora en el control, supervisión, evaluación y actualización de los procedimientos internos necesarios para evitar su repetición en el futuro. • El Comité de Investigación dará traslado del informe a la Dirección a efectos del inicio de las actuaciones administrativas o judiciales pertinentes en cada caso. Asimismo, se informará a la persona informante (en caso de que éste se hubiera identificado) sobre las medidas adoptadas. <p>En todo caso, transcurridos tres meses desde la introducción de la denuncia, deberá estar cerrada la investigación si ésta se consideró procedente siempre y cuando no haya procedimientos legales en curso que no dependan de la empresa.</p> <p>Se eliminará así mismo, los registros del sistema Interno de Información tras un plazo prudencial (en todo caso inferior a nueve meses), quedando solo información de carácter no personal a efectos de dejar evidencia del funcionamiento del sistema y obtener datos estadísticos.</p>

HISTORIAL		
<i>Fecha</i>	<i>Revisión</i>	<i>Descripción / Modificaciones</i>
20.11.23	00	Desarrollo inicial del documento.