

Procedimiento del Canal de Denuncias

ORPEA IBÉRICA

Contenido

1. Introducción	3
2. Definiciones.....	3
3. Ámbito de aplicación.....	4
4. Procedimiento	4
4.1. Realización de la denuncia y recepción de la misma	4
4.2. Análisis preliminar de la denuncia y en su caso, admisión de la misma	5
4.3. Apertura del expediente e investigación de la denuncia.....	5
4.4. Conclusión y resolución de la investigación	6
5. Registro y conservación de la documentación	6
6. Canales externos de información a las autoridades competentes	6
7. Protección de datos personales	7

1. Introducción

Tanto en el Grupo ORPEA como en el Grupo ORPEA Ibérica, estamos firmemente comprometidos con el cumplimiento de altos estándares y valores éticos, proclamados en nuestro Código de Conducta, así como con el estricto respeto de la legislación internacional, nacional y local que regula todos los aspectos de nuestra actividad.

Por ello, en virtud de dicho compromiso, hemos puesto a tu disposición un Canal de Denuncias, el cual es gestionado a través de la plataforma *online* www.orpea.signalement.net para permitirte presentar denuncias sobre incumplimientos o posibles incumplimientos de nuestro Código de Conducta, las políticas y procedimientos internos que lo desarrollan y en general de nuestro Modelo de Compliance, así como de la legalidad vigente, con la finalidad de poner fin a este tipo de conductas de forma inmediata siguiendo el procedimiento que se define en este documento.

2. Definiciones

Informante

Persona física que tenga conocimiento o sospecha de la comisión de una infracción y comunique la misma a través del Canal de Denuncias.

Infracción

A los efectos del Sistema Interno de Información se considerarán infracciones las siguientes conductas:

- > Acciones u omisiones que sean o puedan ser contrarias al Código de Conducta del Grupo, sus políticas y procedimientos de desarrollo y en general, del Modelo de Compliance. Especialmente las relativas a:
 - Conflictos de intereses;
 - Corrupción (tanto entre particulares como en el ámbito público);
 - Fraude y apropiación indebida;
 - Defensa de la competencia;
 - Blanqueo de capitales y financiación del terrorismo;
 - Discriminación o acoso;
 - Seguridad y salud en el trabajo.
- > Acciones u omisiones que supongan, puedan suponer o estén relacionadas con:
 - Infracciones penales o administrativas graves o muy graves.
 - Conductas que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea, en concreto las relativas a la contratación pública; los servicios, productos y mercados financieros y la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo; la seguridad y conformidad de los productos; la seguridad del transporte; la protección del medio ambiente; la protección frente a las radiaciones y la seguridad nuclear; la seguridad de los alimentos y el bienestar animal; la salud pública; la protección de los consumidores; la protección de la privacidad y los datos personales; y a la seguridad de las redes y los sistemas de información.
 - Una violación grave y clara de un compromiso internacional ratificado por los países en los que el Grupo desarrolla su actividad o de un acto unilateral de una Organización Internacional;
 - Una amenaza o un daño grave para el interés general; o
 - Un incumplimiento de las regulaciones, instrucciones o normativas de las autoridades regulatorias.

Persona Afectada

Persona física o jurídica que presuntamente ha cometido los hechos de la presunta Infracción.

Represalias

Conductas que, de forma directa o indirecta, puedan suponer un trato desfavorable para el Informante de buena fe y que se derivan de la realización por parte de éste de una denuncia.

Responsable del Sistema Interno de Información

Órgano colegiado, independiente y autónomo, designado por el órgano de administración para la gestión del Sistema Interno de Información.

Sistema Interno de Información

El Sistema Interno de Información es el conjunto de medidas implementadas en ORPEA para fortalecer la cultura ética de la Compañía y la comunicación de posibles Infracciones, a fin de prevenir, detectar y corregir este tipo de conductas.

3. Ámbito de aplicación

El presente *Procedimiento del Canal de Denuncias* (en adelante el “**Procedimiento**”) es de aplicación a todas las sociedades del Grupo ORPEA domiciliadas en España (en adelante y conjuntamente “ORPEA Ibérica” o la “Compañía”). De igual manera, todos los miembros de la Compañía, incluyendo sus administradores, personal directivo y empleados, han de respetar los principios y directrices dispuestos en el Sistema Interno de Información y lo dispuesto en el presente *Procedimiento*, así como los terceros con los que nos relacionamos.

Las garantías y medidas de protección de proclamadas en el Sistema Interno de Información, serán de aplicación según proceda a todos los Informantes que comuniquen de buena fe presuntas Infracciones, tal y como estos conceptos se definen en el apartado 2 del presente documento. Se excluyen del ámbito de aplicación del Sistema Interno de Información las comunicaciones relacionadas con materias puramente operacionales o laborales que no generen incumplimientos legales (como, por ejemplo, conflictos interpersonales).

4. Procedimiento

4.1. Realización de la denuncia y recepción de la misma

4.1.a. Medios para realizar la denuncia

La denuncia puede ser interpuesta en los siguientes canales establecidos al efecto:

- > **Plataforma del Canal de Denuncias**, accesible a través de la página web corporativa (www.orpea.es) y del siguiente enlace: <https://orpea-iberica.signalement.net/entreprises>
- > **Correo ordinario**, a la atención del Compliance Manager de ORPEA Ibérica, a la dirección: P.º del Gral. Martínez Campos, 46, 7ª Planta, 28010 Madrid, España.

Adicionalmente, a solicitud del Informante, las denuncias podrán realizarse de manera verbal mediante una reunión presencial dentro del plazo máximo de siete (7) días. En este último caso, la comunicación presencial será grabada o transcrita de forma completa y exacta y se te informará del tratamiento de tus datos.

4.1.b. Materias a denunciar

Debes informar sobre hechos y conductas de los que tengas sospecha, conocimiento o que hayas presenciado siempre que éstas puedan constituir una Infracción y se encuentren incluidas en el ámbito de aplicación del Sistema Interno de Información, tal y como se establece en los apartados 2 y 3 del presente *Procedimiento* respectivamente.

No debes comunicar aquellas informaciones que queden amparadas por el secreto profesional como, por ejemplo, entre médico y paciente.

4.1.c. Contenido mínimo de la denuncia

La comunicación ha de realizarse de manera objetiva, clara y de buena fe, informando acerca de hechos de los cuales tengas motivos razonables para pensar que la información referida es veraz. La denuncia ha de contener los siguientes datos mínimos:

> **Tu nombre y apellidos, puesto que desempeñas y datos de contacto;**

Si así lo deseas, puedes presentar tu denuncia de forma anónima, pero ten en cuenta que la investigación podría ser más larga y menos efectiva.

> **La identidad y las funciones o cargo de la Persona o Personas Afectadas;**

> **Los hechos denunciados** concretando, en la medida de lo posible, cómo vulneran la normativa vigente.

Solo debes comunicar **datos relevantes, objetivos y directamente relacionados** con el objeto y alcance de la denuncia. No se tendrán en consideración juicios de valor o comentarios sesgados sobre el comportamiento de las personas; y

> **Los documentos relevantes** (archivos, fotos o cualquier otra evidencia útil), así como cualquier otra información pertinente para la investigación (testigos, si es la primera vez que ocurren los hechos, etc.).

4.1.d. Presentación de la denuncia

Tras la presentación de la denuncia el Responsable del Sistema Interno de Información (en adelante, el “Responsable”), acusará recibo de tu comunicación en un plazo máximo de siete (7) días, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la misma. Podrás ponerte en contacto con el Responsable a través del número de identificación recibido a través de la plataforma *online*.

4.2. Análisis preliminar de la denuncia y en su caso, admisión de la misma

En caso de que se requiera, el Responsable podría contactar contigo para solicitarte más información. Con toda la información necesaria, el Responsable realizará un análisis preliminar de la denuncia y determinará la admisión o no de ésta:

> En caso de que el contenido de la denuncia no se ajuste al ámbito de uso de la plataforma o carezca de fundamento, indicios razonables o verosimilitud, la denuncia será inadmitida y se te informará de la finalización de su tramitación. Asimismo, se procederá a la eliminación o anonimización de los datos contenidos en dicha denuncia.

> En caso contrario, se procederá a la investigación de los hechos denunciados y se procederá a la apertura del correspondiente expediente.

4.3. Apertura del expediente e investigación de la denuncia

Tras la admisión de la denuncia y la consecuente apertura del expediente, el Responsable adoptará todas las medidas necesarias para su investigación, preservándose en todo momento el estricto cumplimiento de los principios y garantías que rigen el funcionamiento del Sistema Interno de Información.

La investigación se llevará a cabo por el Responsable, quien podrá recabar el apoyo o asesoramiento de otras áreas, en función de la naturaleza y casuística de la denuncia. Asimismo, teniendo en consideración la gravedad de los hechos denunciados, la complejidad de la investigación o las partes involucradas en la denuncia, la investigación podrá ser realizada por profesionales externos a ORPEA. Todas las personas implicadas en la investigación estarán sujetas al deber de confidencialidad y privacidad, así como al respeto de los principios rectores del Sistema Interno de Información proclamados en la *Política marco del Sistema Interno de Información*.

Durante la investigación se podrá hacer uso de todos los medios jurídicamente lícitos para el esclarecimiento de los hechos y las personas involucradas, pudiéndose recabar la información y documentación que se considere pertinente de acuerdo a la legalidad vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, si los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito, se remitirá de manera inmediata la información al Ministerio Fiscal o en su caso, la Fiscalía Europea.

Asimismo, se podrán adoptar las medidas urgentes que sean necesarias para llevar a cabo de forma efectiva la investigación y conducentes al cese inmediato de la infracción, en consonancia con la normativa aplicable.

La Persona Afectada tendrá derecho a que se le informe de los hechos y la conducta que se le atribuyen, así como a ser oída en cualquier momento. No obstante, dicha comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación. En ningún caso será informado de la identidad del Informante.

4.4. Conclusión y resolución de la investigación

En un plazo máximo de tres (3) meses, o seis (6) meses en los casos que revistan de especial complejidad, y a la vista del resultado de la investigación, el Responsable concluirá si considera o no acreditada la infracción y la involucración de la Persona Afectada, informando al respecto al Informante.

- > En caso de concluir que la denuncia no está acreditada, se archivará el expediente, dejando constancia escrita de las razones en las que se basa tal decisión. Si se considera que ha existido mala fe en la denuncia, se podrán adoptar las sanciones disciplinarias o medidas que procedan respecto de quien haya denunciado falsamente.
- > En caso de concluir que el contenido de la denuncia ha quedado debidamente acreditado y, en consecuencia, existe una infracción, se impondrán a la Persona o Personas Afectadas las medidas disciplinarias o sancionadoras procedentes.

En el caso de que, a resultas del hecho denunciado, existan perjudicados distintos a ORPEA, se adoptarán las medidas oportunas para que puedan repararse en el plazo más breve posible los perjuicios que puedan haberse causado.

5. Registro y conservación de la documentación

Las denuncias recibidas se registrarán en un libro-registro en el que constarán las informaciones recibidas y las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los principios y garantías que rigen el Sistema Interno de Información, así como el estricto cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos personales. Este libro de registro sólo podrá ser consultado por el personal autorizado.

La información contenida en este registro sólo se conservará durante el período que sea necesario y proporcionado a efectos de cumplir con la normativa de protección a denunciante. En ningún caso se conservarán por un período superior a diez (10) años.

6. Canales externos de información a las autoridades competentes

Adicionalmente a los canales internos, tienes derecho a interponer tu denuncia a través de otros canales externos, ya sea directamente o previa comunicación a través del Canal de Denuncias de ORPEA, ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante, las autoridades u órganos autonómicos correspondientes u otros organismos públicos. De igual forma, se podrán comunicar dichos hechos ante las instituciones, órganos u organismos creados al efecto por los organismos y autoridades de cualquier otro país de la Unión Europea.

7. Protección de datos personales

7.1. Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento de todas las empresas que conforman el Grupo ORPEA Ibérica, es ORPEA Ibérica S.A.U, con CIF A82571399, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 15.111 del Libro de Sociedades, Folio 162, Hoja nº M-252.428, Inscripción 1ª, con domicilio social en Paseo del General Martínez Campos, 46, 7ª Planta, 28010 Madrid, España. Teléfono: +34 914 260 952 (en adelante y a los efectos de lo dispuesto en el presente apartado, “ORPEA”).

Los interesados pueden ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos a través de: dpo-es@orpea.net.

7.2. Categorías de datos

Las categorías de datos personales que tratamos de usted dependen de la condición que tenga en la denuncia presentada, son los estrictamente necesarios para atender a su solicitud, los cuales se comunican voluntariamente. A continuación, se identifican las categorías de datos tratados en función de los diferentes interesados:

- > Informante: se tratarán los datos personales facilitados en la denuncia.

Según la naturaleza de la denuncia, se podrán recabar las siguientes categorías de información:

- Datos identificativos: nombre y apellidos, teléfono, dirección, email, datos relativos a la condición de empleado, tales como cargo o número de empleado, del denunciado y del interesado, DNI/NIF/ Documento identificativo, firma.
- > Persona Afectada: se tratarán los datos identificativos, circunstancias sociales, detalles de empleo.
- > Testigos u otras personas mencionadas en la comunicación cuyos datos personales resulten necesarios para la gestión de la denuncia: se tratarán datos identificativos.
- > Otros datos recogidos en la denuncia.

En ningún caso serán objeto de tratamiento los datos personales que no sean necesarios para el conocimiento e investigación de las acciones u omisiones a las que se refiere el artículo 2, procediéndose, en su caso, a su inmediata supresión. Asimismo, se suprimirán todos aquellos datos personales que se puedan haber comunicado y que se refieran a conductas que no estén incluidas en el ámbito de aplicación de la ley.

Si la información recibida contuviera datos personales incluidos dentro de las categorías especiales de datos, se procederá a su inmediata supresión, sin que se proceda al registro y tratamiento de los mismos.

7.3. Finalidad

Sus datos personales son tratados por ORPEA para gestionar y tramitar las denuncias presentadas a través del Canal, a los efectos de detectar, investigar y evaluar las posibles infracciones, tal y como este término se define en el apartado 2 del presente *Procedimiento* y conforme a lo descrito en éste.

7.4. Legitimación

La base legitimadora del tratamiento para las finalidades descritas es el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento establecida en las siguientes normas:

- > Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- > 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.

- > Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales.

7.5. Destinatarios

Los datos podrán ser objeto de cesión a los Juzgados y Tribunales, al Ministerio Fiscal o a las Administraciones Públicas competentes como consecuencia de la investigación, penal, disciplinaria o sancionadora que se pueda poner en marcha.

7.6. Transferencias Internacionales de datos

El Grupo ORPEA tiene contratada la plataforma profesional de denuncia (SaaS Signalement.Net) con la empresa Valeur & Conformité SAS, con sede en Francia, (cuyas condiciones de seguridad pueden ser consultadas en su página web <https://signalement.net/politique-de-confidentialite/>).

Esta empresa a su vez está obligada a subcontratar parcialmente este servicio a un tercero ubicado fuera de la UE, cuyo personal se encuentra físicamente fuera de la UE.

Con el fin de proporcionar un marco legal seguro para esta transferencia de datos, y de conformidad con el RGPD, se han formalizado por parte de esta empresa, Cláusulas contractuales tipo de protección de datos que garantizan un nivel de protección de los datos personales equivalente al proporcionado en los países de la UE.

7.7. Conservación

Los datos serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos. Será de aplicación lo dispuesto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, que establece que deben conservarse solo el tiempo necesario para la investigación de los hechos, a no ser que de aquella se desprenda la adopción de determinadas medidas contra el denunciado, en cuyo supuesto sería posible conservar los datos por un plazo superior. En todo caso, los datos se suprimirán transcurridos tres meses desde su introducción en el sistema de denuncias.

Transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, se procederá a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema. Las comunicaciones a las que no se haya dado curso, solamente constarán de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo prevista en el artículo 32 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

ORPEA dispondrá de un libro-registro de las denuncias recibidas e investigaciones internas llevadas a cabo, realizando así un seguimiento diligente y exhaustivo con el objetivo de mantener la trazabilidad sobre la actividad del Canal y dejar evidencias de su funcionamiento. No obstante, se garantizará, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en este *Procedimiento*. Los datos personales relativos a las informaciones recibidas y a las investigaciones realizadas solo se conservarán durante el periodo que sea necesario y proporcionado a efectos de cumplir con la legalidad vigente, no pudiéndose conservar en ningún caso por un periodo superior a diez (10) años.

7.8. Derechos y Obligaciones

Los Interesados pueden acceder a sus datos personales, así como solicitar la rectificación de los datos inexactos o solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos. Igualmente, en determinadas circunstancias señaladas por la legislación aplicable y por motivos relacionados con su situación particular, pueden oponerse al tratamiento de los datos. También pueden solicitar la limitación del tratamiento de los datos, de modo que ORPEA sólo los reservará y utilizará en los casos autorizados por la Ley. En esta línea, cabe señalar que el dato de la identidad del Informante nunca será objeto del derecho de acceso a datos personales y se limita la posibilidad de comunicación de dicha identidad sólo a la autoridad judicial, el Ministerio Fiscal o la autoridad administrativa competente.

Para ejercitar estos derechos, el Interesado debe dirigirse a dpo-es@orpea.net. En la comunicación tendrá que indicar el derecho que quiere ejercitar y adjuntar fotocopia de su DNI o documento identificativo sustitutorio.

Si entiende que el tratamiento de sus datos no se ajusta a la legalidad o que la solicitud no ha sido debidamente atendida, podrá presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es), en los términos indicados por esta autoridad.

ORPEA dejará de tratar datos salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

Aquella persona sobre la que se haga la denuncia o Persona Afectada, será informada a la mayor brevedad del tratamiento de sus datos. No obstante, la misma solo será informada del tratamiento de sus datos una vez adoptadas las medidas cautelares necesarias en caso de riesgo de destrucción de pruebas, para garantizar el buen fin de la investigación interna y para evitar cualquier consecuencia negativa para ORPEA o sus empleados o clientes.

El interesado se compromete a comunicar a la mayor brevedad posible a ORPEA cualquier modificación y rectificación de sus datos de carácter personal a los efectos de que la información contenida en los ficheros de ORPEA estén en todo momento actualizada.

7.9. Decisiones automatizadas

No existen decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, a que se refiere el artículo 22, apartados 1 y 4 del Reglamento General de Protección de Datos.

7.10. Medidas de seguridad

ORPEA ha adoptado las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad e integridad de los datos, así como para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.