



## Procedimiento del canal de denuncias

GE021.04 (Rev. 02)

*Fecha de entrada en vigor: 22/12/2021*

**Realizado por Manuel López Gutiérrez (Jefe de Auditoría y Cumplimiento)**

**Revisado por José María Molina Pelegrín (Jefe de División de Auditoría y Contratación)**

**Aprobado por el Consejo de Administración el 22 de diciembre de 2021**

## HISTÓRICO DE MODIFICACIONES

Revisión	Fecha	Causas del cambio
nº2	22/12/2021	Adecuación a la Directiva europea 2019/1937 y la norma UNE-ISO 37301:2021 de Sistemas de gestión del <i>compliance</i> . Requisitos con orientación para su uso.

NOTA: Las modificaciones están señaladas con subrayado punteado y lo eliminado con (●)

## ÍNDICE

1.	OBJETO.....	4
2.	ALCANCE.....	4
3.	REFERENCIAS.....	4
4.	GENERAL.....	4
4.1	CONTENIDO.....	4
4.2	DEFINICIONES.....	5
5.	RESPONSABILIDADES.....	5
6.	DESCRIPCIÓN.....	6
6.1	NOTIFICACIÓN.....	6
6.2	REQUISITOS MÍNIMOS DE LA DENUNCIA.....	6
6.3	REGISTRO Y ADMISIÓN A TRÁMITE.....	6
6.4	DERECHO A SER ASISTIDO.....	6
6.5	DEFINICIÓN DEL EQUIPO.....	6
6.6	VALORACIÓN DE LA DENUNCIA.....	7
6.7	DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN DE LA DENUNCIA.....	7
6.8	RESOLUCIÓN DE LA DENUNCIA.....	7
6.9	SEGUIMIENTO.....	8
7.	ANEXOS.....	8

## 1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir y regular el funcionamiento del canal de denuncias de EMASESA, a través del cual se permite plantear inquietudes, consultas, o denuncias con las máximas garantías de confidencialidad y no represalias, sobre cualquier irregularidad o comportamiento contrario a la legalidad, a las normas o a los procedimientos establecidos por EMASESA en su organización.

Los principios básicos que rigen el funcionamiento del canal de denuncias son:

- ✓ Aceptar las denuncias anónimas.
- ✓ Garantizar la confidencialidad a quienes utilicen el canal de denuncias.
- ✓ Proteger de posibles represalias a quienes realicen denuncias de buena fe.
- ✓ Permitir al personal solicitar asesoramiento por este canal.
- ✓ Garantizar una adecuada gestión de las denuncias realizadas, lo que implica que serán tratadas con la máxima confidencialidad y conforme al procedimiento de funcionamiento del canal de denuncias.
- ✓ Asegurar, para todas las denuncias recibidas, un análisis oportuno, de carácter independiente y confidencial.
- ✓ El compromiso de llevar a cabo los procesos disciplinarios, sancionadores y judiciales, según corresponda, hasta la resolución de los mismos con el objetivo de reprochar proporcionalmente las conductas contrarias a la legalidad o normativa y procedimiento de la compañía.

## 2. ALCANCE

El canal de denuncias se instaura como uno de los controles de identificación y actuación ante situaciones en las que concurren incumplimientos legislativos o prácticas contrarias a los valores y principios establecidos en el código ético de EMASESA, extendiéndose además en la actualidad a cualquier conducta contraria a las normas o a los procedimientos de la empresa.

El canal de denuncias puede ser usado tanto por los empleados, como por los proveedores o usuarios de EMASESA.

## 3. REFERENCIAS

- Protocolo de cumplimiento corporativo de EMASESA (GE 021.03).
- Código ético de EMASESA (GE 030.01).
- Directiva europea 2019/1937, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.
- UNE-ISO 37301:2021, Sistemas de gestión de cumplimiento.
- ISO 37302, Sistemas de gestión del canal de denuncias.

## 4. GENERAL

### 4.1 CONTENIDO

El presente procedimiento detalla el funcionamiento del canal de denuncias desde la consulta o detección de cualquier indicio o sospecha de actividad irregular, incumplimiento o vulneración de la normativa interna de la Sociedad o la legislación vigente, hasta la resolución de la denuncia y reporte de ésta a la Comisión Ejecutiva y Consejo de Administración. Todo bajo la más estricta confidencialidad.

Se hace desde un órgano independiente constituido por el presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento que, atendiendo a su responsabilidad de cumplir con los principios básicos anteriormente citados, se encargará de la resolución de las consultas o denuncias recibidas, bien con la colaboración de la misma Comisión, o bien trasladándola a los órganos competentes de la empresa que deberán reportar sobre la resolución de la misma.

## 4.2 DEFINICIONES

- **Alertador:** persona que consulta o comunica a través del canal de denuncias una irregularidad, incumplimiento o vulneración de la normativa interna de la Sociedad o la legislación vigente. El alertador puede ser un empleado, un proveedor o un usuario de EMASESA.
- **Gestor del canal de denuncias:** órgano independiente constituido por el presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento que se encargará de la resolución de las consultas o denuncias recibidas.
- **Comisión de Auditoría y Cumplimiento:** órgano independiente compuesto por cinco miembros (al menos dos independientes y el resto del Consejo de Administración) que asesora y presta ayuda especializada a la Comisión Ejecutiva, al Consejo de Administración, a la propia empresa y a sus empleados, en todo aquello que tenga relación con la ética empresarial, el protocolo de cumplimiento corporativo, el canal de denuncias, la auditoría interna y los sistemas de control interno.

## 5. RESPONSABILIDADES

A continuación, se realiza una descripción básica de las funciones asignadas a cada uno de los órganos y puestos mencionados en el presente documento.

- **Gestor del canal de denuncias:** Recepción de la consulta o denuncia, definición del equipo que responderá la consulta o investigará la denuncia, dirección del equipo de investigación de la denuncia, emisión del informe para la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, resolución de la denuncia con la respuesta al alertador, y seguimiento de las denuncias registradas. Todo ello garantizando la más estricta confidencialidad.
- **Comisión de Auditoría y Cumplimiento:** Colaborar con el gestor del canal de denuncias en la respuesta a consultas o investigación de las denuncias, cuando éste lo requiera, establecer las medidas oportunas en base al informe de la investigación, remitir a la Dirección el informe de la investigación en el caso en el que haya que aplicar el régimen sancionador del convenio colectivo, y confirmar las propuestas de resolución de denuncias que puedan tener incidencia penal.
- **Comisión Ejecutiva:** Ratificar las propuestas de resolución de denuncias que puedan tener incidencia penal previamente confirmadas por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

## 6. DESCRIPCIÓN

La gestión de canal de denuncias se hace desde un órgano independiente constituido por el presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento que, atendiendo a su responsabilidad de cumplir con los principios básicos anteriormente citados, se encargará de la respuesta a la consulta o de la resolución de las denuncias recibidas, bien con la colaboración de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, o bien dándole traslado a los órganos competentes de la empresa, que deberán reportar sobre la resolución de la misma.

En caso de que el presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento no pudiera atender la consulta o denuncia por ausencia o por fuerza mayor, dicha responsabilidad recaerá sobre cualquier otro integrante independiente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento que sea designado por el primero para esta función.

El procedimiento engloba desde la recepción de la consulta o aviso por incumplimiento de la normativa interna de EMASESA o la legislación vigente, hasta la canalización para su resolución.

### 6.1 NOTIFICACIÓN

Cuando exista indicio o sospecha sobre cualquier actividad irregular, incumplimiento o vulneración de la normativa interna de EMASESA o la legislación vigente, éste deberá ser reportado a través del canal de denuncias, sin tener en cuenta la cuantía, si es interno o externo o si afecta o no a la imagen o reputación de la Compañía. Para ello se facilitará la siguiente dirección de correo electrónico: [canaldedenuncias@emasesa.com](mailto:canaldedenuncias@emasesa.com).

### 6.2 REQUISITOS MÍNIMOS DE LA DENUNCIA

La denuncia que se formule deberá atender los siguientes campos de información:

- i. Identificación del alertador (opcional).
- ii. Descripción del evento objeto de denuncia, detallando en la medida de lo posible, en qué consiste la conducta potencialmente irregular, la ubicación de ocurrencia de la conducta potencialmente irregular, las personas presuntamente implicadas, las fechas aproximadas en las que se produjeron los hechos, los medios por los que se ha realizado el hecho denunciado, el área(s) de negocio afectada(s) y el impacto en términos económicos.
- iii. Asimismo, en caso de ser posible, se aportarán documentos o evidencias de los hechos.

### 6.3 REGISTRO Y ADMISIÓN A TRÁMITE

El gestor del canal de denuncias es quien recibe la consulta o denuncia, y como tal receptor es el garante de las cautelas de confidencialidad y rigor en el inicio de las actuaciones.

### 6.4 DERECHO A SER ASISTIDO

Tanto alertador como denunciado podrán ser asistidos por un representante sindical o asesor externo, siendo obligatorio que dicho representante o asesor mantenga las garantías de confidencialidad tanto del alertador como del denunciado.

## 6.5 DEFINICIÓN DEL EQUIPO

Dependiendo del contenido de la denuncia, el gestor del canal de denuncias valorará la implicación de otras áreas para conformar el equipo de investigación de la misma.

## 6.6 VALORACIÓN DE LA DENUNCIA

La denuncia se clasificará al objeto de establecer prioridades, atendiendo a los criterios de categorización en leve, grave, muy grave o improcedente en aquellos casos en los que no se cumplan los requisitos mínimos para su tramitación.

Para ayudar a su clasificación se incluye en el anexo 1 una casuística de denuncias meramente orientativa.

## 6.7 DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN DE LA DENUNCIA

El gestor del canal de denuncias recopila por medios propios o con la ayuda que precise por parte de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, toda la información necesaria sobre los hechos denunciados.

Se desarrollarán actividades que permitan la preservación y custodia de las evidencias, y el respeto a los derechos de las personas, tales como:

- Entrevistas personales de obtención y confirmación de información.
- Análisis de datos.
- Obtención de información de fuentes externas públicas o privadas accesibles.
- Evidencia digital.

Una vez finalizada la investigación, el gestor del canal de denuncias emitirá un Informe que servirá de base para que la Comisión de Auditoría y Cumplimiento establezca las medidas que entienda oportunas.

En aquellos casos en los que la denuncia investigada haga referencia a materias que tengan o puedan tener incidencia penal, el gestor del canal de denuncias emitirá una propuesta de resolución, que deberá ser posteriormente confirmada por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y ratificada por la Comisión Ejecutiva.

## 6.8 RESOLUCIÓN DE LA DENUNCIA

El gestor del canal de denuncias dará adecuada respuesta a la denuncia planteada, indicando la resolución adoptada y procediendo a su comunicación al alertador. El gestor deberá dar respuesta a la denuncia planteada en un plazo no superior a 30 días naturales desde la recepción de la misma.

A tal efecto, se pueden adoptar las siguientes decisiones:

- Archivar la denuncia y cerrar la investigación, si se considera que no se han demostrado conductas irregulares.
- Remitir el informe a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de EMASESA si se considera que se ha producido una conducta sancionable. Dicha Comisión remitirá el informe a la dirección para que actúe según lo dispuesto en el régimen disciplinario contemplado en el convenio colectivo.
- Si la denuncia investigada hace referencia a materias que tengan o puedan tener incidencia penal, emitirá una propuesta de resolución, la cual deberá ser posteriormente confirmada por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y ratificada por la Comisión Ejecutiva.

En este caso, al tratarse de un delito, el órgano responsable de cumplimiento penal evaluará posibles fallos en los mecanismos de control existentes, propondrá acciones de mejora y remitirá el caso a la Comisión Ejecutiva a fin de analizar la posibilidad del ejercicio de acciones judiciales o administrativas, incluidas las acciones penales o de otra índole que, en su caso, procedan.

## 6.9 SEGUIMIENTO

El gestor del canal de denuncias elaborará un informe estrictamente confidencial de las denuncias recibidas, que será presentado trimestralmente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, informando ésta a la Comisión Ejecutiva y Consejo de Administración de su contenido.

# 7 ANEXOS

## ANEXO 1: CASUÍSTICA DEL CANAL DE DENUNCIAS

Esta es una relación de la casuística relativa a las denuncias recibidas en el canal de denuncias, que en ningún caso pretende ser limitativa ya que la compleja realidad (económica, social y política) en la que se desarrolla la actividad de la empresa hace que puedan aparecer otros casos no contemplados y que, una vez analizados, se añadirán a esta relación.

Se distinguen dos clasificaciones, en función del contenido de la denuncia y en función de la persona denunciada:

### 1. Clasificación en función del contenido de la denuncia:

- a. El contenido de la denuncia **permite su derivación** al régimen disciplinario recogido en convenio colectivo, al estar tipificado el hecho denunciado en dicho régimen. Se hará traslado de la misma a la Dirección de EMASESA para su tramitación según convenio. Del avance de la misma, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento recibirá la información correspondiente y así se informará al alertador, manteniendo si así fuera requerido, su anonimato.
- b. El contenido de la denuncia **no permite su derivación** al régimen disciplinario recogido en convenio colectivo, al no estar contemplado el hecho denunciado en dicho régimen. Por parte de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y en colaboración con el secretario de dicha comisión, se procederá a analizar la denuncia recibida y a elaborar un informe que será entregado al Consejero Delegado de EMASESA y a la Comisión de Seguimiento de Convenio manteniendo, si así fuera requerido, el anonimato del alertador. De ese modo, la Comisión de Seguimiento podrá valorar si el hecho denunciado puede someterse al régimen disciplinario del convenio y cómo se calificaría.

En este caso, si previamente, con posterioridad o durante el tratamiento de la denuncia recibida, existe o se inicia una acción judicial, por parte de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento se elaborará un informe con los hechos que se hayan corroborado a raíz de tener conocimiento de los mismos, adoptando las medidas oportunas que se estimen, y quedando en suspenso las mismas si así se considera, a expensas de que se resuelva la situación judicial en primera o sucesivas instancias.

- c. La denuncia está relacionada con una situación de **cualquier tipo de acoso sexual o por razón de sexo(●)**. Se dará traslado al responsable del seguimiento del Protocolo de prevención y



actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo vigente en EMASESA para tratar este tipo de situaciones.

2. Clasificación en función de la persona denunciada:

- a. La denuncia afecta a **uno o más integrantes de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento**. El presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento lo pondrá en conocimiento del resto de integrantes, y procederán a reunirse sin la presencia de los denunciados. Por parte de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, y en colaboración con el secretario de dicha comisión, se procederá a analizar la denuncia recibida y a elaborar un informe que será entregado al Consejero Delegado quien adoptará las medidas oportunas. Para recabar la información necesaria, se podrá convocar a los integrantes denunciados. Dicho informe será puesto en conocimiento del presidente del Consejo de Administración.
- b. La denuncia afecta al **presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento**. Al tener conocimiento el secretario de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de la denuncia, se lo notificará al resto de integrantes, recayendo la presidencia en el vicepresidente, y procediendo a reunirse sin la presencia del denunciado. Por parte de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y en colaboración con el secretario de dicha comisión, se procederá a analizar la denuncia recibida y a elaborar un informe que será entregado al Consejero Delegado quien adoptará las medidas oportunas. Para recabar la información necesaria, se podrá convocar al integrante denunciado. Dicho informe será puesto en conocimiento del presidente del Consejo de Administración.
- c. La denuncia afecta al **consejero delegado de EMASESA**. El presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento lo pondrá en conocimiento del resto de integrantes de la Comisión y procederán a reunirse sin la presencia del consejero delegado. Por parte de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y en colaboración con el secretario de dicha comisión, se procederá a analizar la denuncia recibida y a elaborar un informe que será entregado al presidente del Consejo de Administración quien adoptará las medidas oportunas. Para recabar la información necesaria, se podrá convocar al integrante denunciado.
- d. El contenido de la denuncia está relacionado con **alguno de los integrantes de los órganos de gobierno de la Comisión Ejecutiva o Consejo de Administración o alcaldes**. Por parte de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y en colaboración con el secretario de dicha comisión, se procederá a analizar la denuncia recibida y a elaborar un informe que será entregado a la Dirección de EMASESA y puesto en conocimiento del presidente del Consejo de Administración o cualquiera de sus integrantes.