



Procedimiento del Canal de Denuncias

Aprobado por el Consejo de Administración del 25 de Noviembre 2021

ÍNDICE

1. Introducción y objetivo
2. Principios básicos
3. Ámbito de aplicación
4. Derechos y deberes del denunciante y del denunciado
5. Gestión del canal de denuncias
6. Herramientas de comunicación
7. Procedimiento
8. Seguimiento
9. Roles y responsabilidades
10. Protección de datos

1. Introducción y objetivo.

Los principales mecanismos que hacen efectivo nuestro compromiso con la ética y la integridad dentro del Grupo Ence son:

- El **Código de Conducta** de Ence, que establece las pautas de conducta a seguir por todos los miembros de la organización.
- La **Política de Cumplimiento Penal** de Ence, en la cual se manifiesta la voluntad de la empresa de asentar una cultura de cumplimiento que permita el desarrollo de una conducta profesional diligente, así como mostrar una firme condena ante la comisión de cualquier clase de ilícito, sin que en ningún caso se pueda justificar sobre la base de un beneficio para la Organización.
- La **Política de Lucha contra la Corrupción y el Fraude** de Ence, en la cual se establece un compromiso permanente de vigilancia y sanción de los actos y conductas fraudulentos o que propicien la corrupción en todas sus manifestaciones, realizados por las personas incluidas en el ámbito de aplicación de esta Política, de mantenimiento de mecanismos efectivos de comunicación y concienciación y de desarrollo de una cultura empresarial ética y honesta.
- El **Canal de denuncias**, a través del cual se permite la denuncia de irregularidades de naturaleza financiera y/o contable, no financiera, hechos o conductas contrarias a la Ley, al Código de Conducta de Ence, a la Política de Cumplimiento Penal de Ence, al Programa de Cumplimiento en materia de Defensa de la Competencia de Ence y a la normativa interna y procedimientos de Ence. Este canal es una herramienta que permite reportar de manera **confidencial** las anteriores irregularidades y proporciona una comunicación directa con los Órganos de Gobierno de Ence. Además, el canal de denuncias es el mecanismo que Ence dispone formular cualquier tipo de cuestión o duda relativa al Código de Conducta, a la normativa interna o a los procedimientos de Ence.

Se establece este Procedimiento como norma para garantizar que de presentarse una denuncia, duda o consulta, ésta sea tratada de forma profesional y confidencial, adoptando las medidas oportunas para proteger los intereses de Ence y los de sus grupos de interés y de la sociedad en su conjunto.

2. Principios básicos

- Garantizar la confidencialidad a todos aquéllos que quieran presentar una denuncia a través de las herramientas de comunicación de denuncias establecidas en el epígrafe 6 de este Procedimiento, se hayan identificado al hacer la denuncia o bien, hayan denunciado de forma anónima.
- Garantizar la adecuada gestión de las denuncias o cuestiones realizadas, lo que implica que serán tratadas con confidencialidad y conforme a este Procedimiento.
- Asegurar, para todas las denuncias o consultas recibidas, un análisis oportuno, independiente y confidencial en un plazo razonable de tiempo, el cual no será superior a tres meses desde el acuse de recibo de la denuncia.
- Llevar a cabo los procesos disciplinarios, sancionadores y judiciales, según corresponda, hasta la resolución de los mismos.

3. Ámbito de aplicación

Todas las personas sujetas al Código de Conducta de Ence pueden denunciar los posibles incumplimientos del citado Código, de hechos o conductas contrarias a la Ley y a la normativa interna y procedimientos de Ence por medio de las herramientas de comunicación de denuncias establecidas en el epígrafe 6 de este Procedimiento.

Además, en el caso de denuncias relacionadas con cualquier tipo de acoso, éstas se tratarán de acuerdo a lo recogido en Protocolo para la Prevención de Conflictos Interpersonales y para la Prevención del Acoso Laboral y Sexual, en el que se establece la Política de la empresa y se recogen los mecanismos para su prevención y para dar cauce a las denuncias y reclamaciones.

De igual manera, todas las personas sujetas al Código de conducta de Ence podrán utilizar el canal de denuncias para realizar consultas, plantear dudas o sugerencias sobre las materias relacionadas con el propio Código, normativa interna y procedimientos de Ence.

Todas las denuncias recibidas se atenderán y gestionarán de forma adecuada y completa, llevándose a cabo un análisis de cada una de ellas de forma independiente y confidencial. Asimismo, Ence garantiza la confidencialidad de la identidad de la persona, empresa o institución que realiza la denuncia y del denunciado o denunciados, informando tan sólo a las personas estrictamente necesarias en el proceso de investigación y resolución de los hechos.

4. Derechos y deberes del denunciante y del denunciado

4.1 Derechos del denunciante

- Derecho a la confidencialidad.
Ence garantiza la confidencialidad a todos aquéllos que presenten una denuncia a través de las herramientas de comunicación de denuncias establecidas y que figuran recogidos en este Procedimiento.
- Derecho a elegir el medio más adecuado para emitir la denuncia, dentro de los ofrecidos por Ence.
- Derecho a la no represalia.
Ence garantiza que no se llevarán a cabo represalias ni se impondrán medidas discriminatorias o disciplinarias/sancionadoras de ningún tipo contra los denunciantes, motivadas por la presentación de la denuncia, salvo que ésta carezca materialmente de fundamento y se aprecie, de forma fundada, que el denunciante ha hecho maliciosamente una declaración falsa. En este caso, la Dirección General de Recursos Corporativos podrá adoptar las medidas disciplinarias correspondientes.
Los empleados y los trabajadores subcontractados están protegidos por la Ley contra represalias por denunciar presuntas actividades contrarias a lo establecido en las leyes aplicables a la naturaleza de las actividades de Ence o a la normativa interna de Ence, y por participar en procedimientos relacionados con la investigación, realizados por Ence o por un tercero.
Las personas que denuncien de forma anónima o hagan revelaciones públicas de forma anónima dentro del ámbito de aplicación del presente Procedimiento y cumplan las condiciones recogidas en el mismo, gozarán del derecho a no represalia incluso si posteriormente son identificadas.
- Derecho a la no comunicación de su identidad a ninguna persona, incluidos sus superiores jerárquicos, otras agrupaciones y terceros.

- Derecho a obtener un acuse de recibo de la denuncia en un plazo de siete días a partir de su recepción.
- Derecho a que se le informe de la resolución o archivo de la denuncia, en un plazo razonable de tiempo, el cual no será superior a tres meses a partir del acuse de recibo.

4.2 Deberes del denunciante

- Deber de actuar con buena fe.
Las denuncias de mala fe o los abusos del sistema podrán dar lugar a las medidas disciplinaria / sancionadoras que en su caso procedan contra el denunciante o autor del abuso de acuerdo con la normativa existente. En estos casos, por tanto, no regirán los derechos de confidencialidad y no comunicación de identidad anteriormente establecidos.
- Deber de confidencialidad sobre la realización de la denuncia y el contenido de la misma, durante el período de análisis y resolución de la misma.

4.3 Derechos del denunciado

- Derecho a que se le comunique, en el tiempo más breve posible, que se encuentra inmerso en un proceso de investigación desarrollado en aplicación de este Procedimiento, fruto de una denuncia interpuesta sobre él o sobre una actuación suya. La citada comunicación tendrá como contenido mínimo: el órgano encargado de la gestión de la denuncia, los hechos denunciados, los derechos que le asisten y el procedimiento de trámite de la denuncia.
- Derecho de acceso a los datos registrados, excepto a la identidad del denunciante, así como derecho de rectificación de los datos personales que sean erróneos, inexactos o incompletos.
- Derecho a ser informado de la resolución o, en su caso, archivo de la denuncia.
- Cuando la comunicación al denunciado, que ha sido objeto de una denuncia, ponga en peligro la capacidad de Ence para investigar o recopilar pruebas de manera eficaz, por el riesgo de destrucción o alteración de pruebas por parte del denunciado, ésta se podrá retrasar hasta un máximo de 3 meses.

5. Gestión del Canal de Denuncias

El Comité de Auditoría de Ence, representado por la persona de su Presidente, será quien gestione las denuncias recibidas a través de las herramientas de comunicación de denuncias establecidas y que figuran recogidos en este Procedimiento.

El Comité de Auditoría tiene la responsabilidad de cumplir con los principios básicos y la resolución de las denuncias, consultas o cuestiones recibidas en aquellas materias que tengan o puedan tener incidencia penal.

El Comité de Auditoría es el responsable de adoptar medidas de mejora en el cumplimiento y de resolver todas las incidencias o dudas sobre su interpretación. Además, asegurará que la totalidad de las denuncias recibidas serán atendidas y gestionadas de forma adecuada, oportuna y completa.

Todas las denuncias recibidas se analizarán de forma independiente, confidencial y diligente por parte del Director de Auditoría Interna, el cual mantendrá la comunicación con el denunciante y, en caso necesario, solicitará a éste información adicional y le dará respuesta.

El Comité de Auditoría garantiza la confidencialidad de la identidad de la persona que realiza la denuncia, o su anonimato, y del denunciado o denunciados, informando sólo a las personas estrictamente necesarias durante la investigación y resolución de la misma.

No se atenderán las denuncias emitidas por varias personas de manera conjunta, siendo necesario que cada persona que quiera denunciar, lo haga individualmente.

El Comité de Auditoría se reúne al menos una vez al trimestre, previa convocatoria de su Presidente. Además, cuando la situación así lo requiera, o en el caso de que se reciba una comunicación que por su contenido aconseje iniciar acciones inmediatas, cualquier miembro del Comité, así como cualquier dirección del Grupo, podrá proponer su convocatoria urgente.

Los datos relativos a una denuncia serán cancelados en un plazo máximo de 3 meses tras el fin de las investigaciones si los hechos no hubieran sido probados. En caso de iniciarse acciones, los datos se conservarán en tanto sea necesario para el ejercicio por parte de Ence de sus derechos legales.

6. Herramientas de comunicación de denuncias

Ence dispone de varias opciones para comunicar cualquier incumplimiento relacionado con irregularidades de naturaleza financiera y/o contable, no financiera, hechos o conductas contrarias a la Ley, al Código de Conducta, a la Política de Cumplimiento Penal de Ence, al Programa de Cumplimiento en materia de Defensa de la Competencia de Ence y a la normativa interna y procedimientos de Ence, para lo que se han creado varias herramientas de comunicación que pueden utilizarse indistintamente y son:

- Dirección de correo electrónico: canaldenuncias@ence.es
- Dirección de correo postal:
Ence Energía y Celulosa
Att: Presidente del Comité de Auditoría
Secretario del Comité de Auditoría
Calle Beatriz de Bobadilla, 14
28040 Madrid

El Presidente y el Secretario del Comité de Auditoría son las personas habilitadas para recibir, a través de estos medios, las denuncias por incumplimiento del Código de Conducta de Ence, de la Política de Cumplimiento Penal de Ence, de la Política de Lucha contra la Corrupción y el Fraude, del Programa de Cumplimiento en materia de Defensa de la Competencia de Ence o de la legislación vigente.

7. Procedimiento de comunicación de denuncias

El procedimiento para la comunicación de denuncias y su canalización hasta su resolución será el siguiente:

Paso 1: Notificación

En el caso de que exista un indicio o sospecha sobre cualquier incumplimiento relacionado con irregularidades de naturaleza financiera y/o contable, hechos o conductas contrarias a la Ley, al Código de Conducta, a la Política de Cumplimiento Penal de Ence, al Programa de Cumplimiento en materia de Defensa de la Competencia de Ence o a la normativa interna o procedimientos de Ence, éstos deberán ser reportados sin tener en cuenta la cuantía, si es interno o externo o si afecta o no a la imagen o reputación de la Compañía.

Es importante que dichos indicios sean reportados inmediatamente por medio de cualquiera de los medios descritos en el apartado anterior, para asegurar una rápida respuesta.

Paso 2: Requisitos mínimos de la denuncia

La denuncia contendrá, como mínimo, la siguiente información:

- Identificación del denunciante, permitiéndose la realización de denuncias de manera anónima.
- Descripción del evento objeto de denuncia, detallando:
 - En qué consiste la conducta potencialmente irregular.
 - Empresa/Área/Departamento donde ocurrió la conducta potencialmente irregular.
 - Personas presuntamente implicadas.
 - Fechas aproximadas en las que se produjeron los hechos.
 - Medios por los que se ha realizado el hecho denunciado.
 - Área(s) de negocio afectada(s).
 - Evaluación potencial del impacto en términos económicos.
- En caso de ser posible, aportar documentos o evidencias de los hechos.

Paso 3: Registro y admisión a trámite

El Presidente y el Secretario del Comité de Auditoría, como receptores de la denuncia, son los garantes de las cautelas de confidencialidad, no represalia y rigor en el inicio de las actuaciones. Una vez recibida la denuncia y, efectuada una primera valoración de la misma, el Presidente del Comité de Auditoría la pondrá en conocimiento del Director de Auditoría Interna quien procederá a su codificación con un identificador único y correlativo para asegurar el anonimato y el tratamiento confidencial.

Paso 4: Definición del equipo

Dependiendo del contenido de la denuncia, el Presidente del Comité de Auditoría valorará la implicación de otras áreas. Por ejemplo: si existe algún riesgo legal se comunicará a Asesoría Jurídica; si se trata de un conflicto interpersonal o de una denuncia de acoso, se informará a la Dirección General de Capital Humano quien dará cauce a la misma de acuerdo con lo recogido en el Protocolo para la Prevención de Conflictos Interpersonales y para la Prevención del Acoso Laboral; o si hay riesgo en la reputación para la Compañía se informará a la Dirección de Comunicación.

Se estimará riesgo de reputación para la Compañía cuando exista publicación del asunto motivo de la denuncia o riesgo de publicación en medios de comunicación, internet, redes sociales; si está relacionada con alguna institución (administraciones públicas, empresas públicas, asociaciones empresariales, sindicatos); o bien si el motivo de la denuncia, esté o no justificada, afecta a la credibilidad o prestigio de la compañía o de sus directivos.

Paso 5: 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.

La investigación de la denuncia la llevará a cabo el Director de Auditoría Interna, elaborando un informe por cada una de las denuncias recibidas, el cual será presentado al Comité de Cumplimiento y al Presidente del Comité de Auditoría.

Paso 6: Desarrollo de la investigación de la denuncia

El Director de Auditoría Interna obtendrá del denunciante o de otras fuentes y por medios propios toda la información relevante sobre los hechos denunciados.

Las actividades a llevar a cabo que permitan tanto la preservación y custodia de las evidencias así como el respeto a los derechos del denunciante y del denunciado pueden ser:

- Entrevistas personales presenciales o por medios telemáticos de obtención y confirmación de información, las cuales podrán ser grabadas o bien documentadas mediante una transcripción completa y exacta de la conversación, a reserva del consentimiento del denunciante.
- Análisis de datos.
- Obtención de información de fuentes externas públicas o privadas accesibles.
- Evidencia digital.
- Auditoría Forense interna o por medio de un externo independiente.

Una vez finalizada la investigación, el Director de Auditoría Interna emitirá un Informe, el cual será presentado al Comité de Cumplimiento para establecer las medidas que entienda oportunas.

Trimestralmente, el Presidente del Comité de Cumplimiento informará al Comité de Auditoría de todas las denuncias recibidas, del resultado de las investigaciones y de las acciones llevadas a cabo.

En aquellos casos en los que la denuncia investigada haga referencia a materias que tengan o puedan tener incidencia penal, el Comité de Cumplimiento emitirá una propuesta de resolución, la cual deberá ser posteriormente confirmada por el Comité de Auditoría.

Paso 7: Resolución de la denuncia

El Comité de Cumplimiento, dará adecuada respuesta a la denuncia planteada, indicando la resolución adoptada y procediendo a su comunicación al denunciante, dentro de los plazos establecidos en este Procedimiento en el mismo medio utilizado para la recepción de la misma.

A tal efecto, podrá 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 Dirección General de Capital Humano para llevar a cabo, en su caso, las medidas disciplinarias correspondientes.
- 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 el Comité de Auditoría.

En este caso, al tratarse de un potencial delito, el Comité de Cumplimiento evaluará posibles fallos en los mecanismos de control existentes y propondrá acciones de mejora y remitirá el informe a la Secretaria General 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.

8. Seguimiento

La Dirección de Auditoría Interna elaborará un informe estrictamente confidencial de todas las denuncias recibidas, el cual será presentado trimestralmente al Comité de Auditoría. Dicho informe detallará, entre otros los siguientes datos:

- Número de denuncias recibidas.
- Número de denuncias recibidas según su materia (acoso, conducta, éticas, penal...)

- Número de denuncias por área de negocio afectada.
- Número de denuncias por categoría (leve, grave, muy grave o improcedente).
- Número de denuncias archivadas sin investigación, por no cumplir requisitos mínimos.
- Número de denuncias archivadas con investigación, por no constituir conducta irregular.
- Número de denuncias investigadas con resultado de acciones disciplinarias, distinguiendo si se ha producido procedimiento judicial o no.
- Número de denuncias por tipología de conducta irregular (apropiación indebida, manipulación contable, mal uso de datos de clientes, fraude, corrupción entre particulares, etc...).
- Plazo de resolución de cada denuncia.
- Acciones llevadas a cabo con cada denuncia.

9. Roles y responsabilidades

- Todos los empleados, directivos y administradores

Todos los empleados, directivos y administradores son responsables de familiarizarse y cumplir con lo estipulado en el Código de Conducta de Ence, confirmando periódicamente su adhesión al mismo. Deberán además estar atentos a la hora de identificar y comunicar, en cuanto haya una sospecha e independientemente de su cuantía, cualquier irregularidad de naturaleza financiera y/o contable, no financiera, hechos o conductas contrarias a la Ley, al Código de Conducta, a la Política de Cumplimiento Penal, al Programa de Cumplimiento en materia de Defensa de la Competencia o a la normativa interna o procedimientos de Ence.

- Comité de Auditoría

Es el órgano responsable de la definición del marco de control y establecimiento del Código de Conducta y aprobación de los sistemas internos de comunicación.

Confirma las medidas propuestas en la resolución emitida por el Comité de Cumplimiento relacionada con materias que tengan o puedan tener incidencia penal.

Supervisa la observancia y cumplimiento de la normativa relacionada con aspectos de conducta y éticos.

- Presidente del Comité de Auditoría

Es la persona responsable de gestionar las denuncias recibidas a través de las distintas herramientas de comunicación de denuncias establecidas y que figuran recogidas en este Procedimiento. Evalúa las denuncias recibidas, las cuales pasará a la Dirección de Auditoría Interna para su investigación.

Es, junto con el Secretario del Comité de Auditoría, el garante de las cautelas de confidencialidad y rigor en el inicio de las actuaciones de investigación de una denuncia.

Dependiendo del contenido de la denuncia solicita la implicación de otras áreas de la empresa.

- Secretario del Comité de Auditoría

Es la persona que, junto con el Presidente del Comité de Auditoría, recibe las denuncias a través de las distintas herramientas de comunicación de denuncias establecidas y que figuran recogidas en este Procedimiento.

Es, junto con el Presidente del Comité de Auditoría, el garante de las cautelas de confidencialidad y rigor en el inicio de las actuaciones de investigación de una denuncia.

- Director de Auditoría Interna

Lleva a cabo la investigación de las denuncias recibidas y elabora un informe de cada una de ellas. Proporciona asesoramiento en los controles internos e informa al Presidente Ejecutivo y al Comité de Auditoría, proporcionando una visión global de la exposición de fraude.

Trimestralmente, reporta al Comité de Auditoría un informe con todas las denuncias recibidas y las acciones llevadas a cabo.

- Comité de Cumplimiento

En base al informe de la denuncia emitido por el Director de Auditoría Interna, emite sus conclusiones y acciones a llevar a cabo.

En aquellos casos en los que la denuncia investigada haga referencia a materias que tengan o puedan tener incidencia penal, emitirá una propuesta de resolución que enviará al Comité de Auditoría para su confirmación.

- Asesoría Jurídica

Los abogados internos asesoran y aseguran que Ence no se vea comprometida legalmente durante ninguna investigación posterior. Es además responsable de asesorar al Comité de Auditoría en los aspectos jurídicos.

- Directora General de Capital Humano

En caso de la implicación de empleados o directivos de Ence en la denuncia, es responsable de asesorar sobre el enfoque más apropiado desde el punto de vista laboral.

10. Protección de datos

El denunciante autoriza el tratamiento de los datos de carácter personal facilitados según se establece en Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Estos datos serán tratados por la sociedad "**ENCE Energía y Celulosa, S.A.**" como Responsable del Tratamiento (en adelante, "ENCE"), con C.I.F. A28212264, domicilio social en C/ Beatriz de Bobadilla, 14, 4ª Planta, 28040, Madrid, con número de teléfono +34 91 337 85 00 y correo electrónico info@ence.es.

Usted da el consentimiento expreso para que sus datos de carácter personal sean tratados con la finalidad de la presentación de denuncias (interés legítimo).

- Comunicación de datos a terceros

Los datos únicamente serán cedidos o transferidos a otras empresas del grupo o terceros que presten servicios relacionados con los fines de tratamiento para los que fueron recogidos los datos (por ejemplo, gestoría externa, terceros que prestan servicios de soporte tecnológico, etc.).

Además, los datos no serán transferidos a países fuera de la Unión Europea, salvo por motivos de prestación de servicios técnicos, como puede ser, que los servidores de los proveedores de sistemas o recursos tecnológicos se encuentren alojados en dichos países.

No obstante, ENCE puede transferir los datos a terceros si dicha transferencia es requerida por la ley, por una disposición reglamentaria o por un fallo judicial, o si esta divulgación es necesaria para garantizar la protección y defensa de sus derechos.

- Derechos del interesado

De acuerdo con las leyes y regulaciones españolas y europeas relativas a la protección de datos, en cualquier momento el denunciante puede ejercitar sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Olvido, Oposición, Oposición Automatizada, Portabilidad y Limitación del Tratamiento.

El ejercicio de estos derechos se realizará de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. Accediendo a la Página web del Grupo Ence www.ence.es, descargando y cumplimentando el formulario online "Instrucciones para el Ejercicio de Derechos del Interesado".
2. Enviando la solicitud cumplimentada al buzón de correo lopd@ence.es o a la dirección fiscal de ENCE (C/ Beatriz de Bobadilla, 14, 4ª Planta, 28040, Madrid) junto con una copia del DNI.

En caso de que el denunciante ejerza sus derechos, ENCE deberá responder a las solicitudes del interesado sin dilación indebida y a más tardar en el plazo de un mes, y a explicar sus motivos en caso de que no fuera a atenderlas. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. El responsable informará al interesado de cualquiera de dichas prórrogas en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación.

- Reclamación ante una Autoridad de Control

Adicionalmente, el denunciante puede dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos, Calle Jorge Juan, 6, 28001 Madrid, en relación a cualquier cuestión relacionada con el tratamiento de sus datos por parte de ENCE.