

INFORMACIÓN DOCUMENTADA
DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE RIESGOS VINCULADOS A LA CORRUPCIÓN

PROCEDIMIENTO PARA LA INVESTIGACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS E IRREGULARIDADES

Denominación	Procedimientos para la investigación de incumplimientos e irregularidades
Versión actualizada	01
Fecha de la versión actual	Mayo 2022
Elaborado por	Órgano de administración
Aprobado por	Órgano de administración

El presente procedimiento será puesto en conocimiento del personal de la entidad, de sus accionistas, clientes, proveedores y terceros, tanto a través de formación interna para los empleados, como por medio de su publicidad en la página web corporativa.

1. Objetivo

Establecer un procedimiento para la recepción, tramitación, investigación, resolución y, en su caso, archivo de todas las denuncias que se reciban, en relación con los presuntos incumplimientos del *Código de Conducta*, las leyes y reglamentos, las políticas internas que pudieran existir (en particular de la *Política anticorrupción*) y, en general, de cualquier riesgo que entre dentro del alcance subjetivo y objetivo descritos en el presente procedimiento.

2. Alcance subjetivo: personas que deben denunciar, y personas que pueden denunciar

(2.1.) Este procedimiento es aplicable a todos los trabajadores de la organización, sus filiales en el caso que las hubiere, accionistas, integrantes del órgano de administración, dirección o supervisión y voluntarios o trabajadores en prácticas, clientes, proveedores, y a cualquier persona que mantenga un vínculo contractual con la

sociedad -tales como proveedores de bienes y servicios, y contratistas o subcontratistas, entre otros- que en lo sucesivo serán referidos como “terceros”.

(2.2) Cualquier persona **podrá** denunciar los presuntos incumplimientos que detecte del *Sistema de gestión de riesgos vinculados a la corrupción*, así como la eventual comisión de hechos delictivos por parte de personal de la entidad, y cualesquiera otra infracción conforme a lo contemplado en el apartado siguiente. Toda denuncia realizada de buena fe no comportará ningún tipo de sanción directa o indirecta.

La comunicación “de buena fe” supone que se facilita toda la información de que se dispone de forma honesta, completa y precisa, incluso aunque posteriormente se verifique que era equivocada. La información facilitada “de mala fe” está sujeta a medidas disciplinarias.

(2.3) Para los trabajadores de la organización, así como para los integrantes del órgano de administración, dirección o supervisión, la denuncia de irregularidades es una **obligación**. La constatación de que tenían conocimiento de un hecho que no han denunciado es una infracción grave de los deberes laborales, que será sancionada disciplinariamente.

3. Ámbito objetivo: infracciones que podrán ser denunciadas a través del Canal

(3.1.) Este canal también sirve para recibir, en particular, denuncias:

- relativas a la política anticorrupción de la entidad;
- relativas al procedimiento de gestión de conflicto de intereses de la entidad;
- relativas a la posible comisión por parte de algún directivo, accionista, empleado o terceros vinculados con la entidad, de cualquier delito recogido en el Código penal vinculado con la corrupción o el soborno [a modo de ejemplo, no limitativo: delitos de cohecho (art. 427), tráfico de influencias (art. 430),

- malversaciones (art. 435.5), corrupción de funcionario público extranjero (art. 445)]; o de cualquier otro delito que pudiera beneficiar, directa o indirectamente a la entidad;
- relativas a cualquier contrato público en el que la entidad participe.

(3.2.) Cuando se reciba una denuncia relativa a hechos que excedan de ámbito objetivo descrito, pero que puedan entrar en el ámbito de conocimiento del Comité del Código de Conducta, el secretario del Comité de Cumplimiento comunicará estos hechos al órgano indicado para que lleve a cabo las actuaciones que sean preceptivas.

4. Órganos competentes

(4.1.) El órgano que tiene competencia para recibir, tramitar, investigar, y elevar propuesta al órgano de gobierno o, en su caso, archivar las denuncias que se presenten, es el *Comité de Cumplimiento* (en adelante referido genéricamente como “el Comité”), por delegación expresa del órgano de gobierno de la entidad.

El *Comité* elaborará una memoria anual del funcionamiento del canal de denuncias, que será presentada al órgano de gobierno de la entidad. Esa memoria informará, en su caso, de las propuestas de mejora del sistema de gestión de denuncias de la organización.

(4.2.) El órgano que tiene competencia para resolver sobre las denuncias que hayan motivado un procedimiento de investigación interna, a la vista de la propuesta motivada de actuación del *Comité*, es el órgano de gobierno de la entidad.

(4.3) El *Comité* actuará como gestor inicial de las denuncias. El *Comité* tiene delegada en la persona de su Secretario la labor de actuar como instructor de los procedimientos de investigación interna.

5. Principios básicos de actuación en la gestión de las denuncias internas

(5.1) Se respetará la **objetividad** en el tratamiento y resolución de las denuncias, evitando situaciones de conflicto de interés. De este modo, siempre que la denuncia vaya referida a algún miembro del *Comité*, se externalizará inmediatamente en un abogado externo la totalidad de la gestión del procedimiento de investigación interna, quien deberá seguir el procedimiento descrito en la presente política.

(5.2.) Se garantizará la absoluta **confidencialidad** del denunciante¹.

(5.3.) Excepcionalmente, en aquellos casos en que para poder realizar una investigación completa de los hechos denunciados y tomar las medidas oportunas que fuesen necesarias, sea indispensable solicitar al denunciante su autorización tanto para desvelar su identidad, como para dar a conocer la existencia de una denuncia, se le comunicará expresamente, indicando el motivo de esta necesidad.

(5.4.) El **plazo máximo** desde que se reciba una denuncia hasta que se concluya el procedimiento con la resolución que se adopte al respecto por parte del órgano de gobierno de la entidad no podrá superar los tres meses.

(5.5) Todo el proceso de investigación será **escrito**, dejándose constancia de las acciones realizadas y manteniéndose toda esta documentación reservada, siendo accesible únicamente a los miembros del *Comité*, así como al órgano de gobierno de la entidad. El *Comité* será el responsable de la conservación de toda esta documentación, sin perjuicio de las evidencias del cumplimiento de

¹ En los términos recogidos en el principio de confidencialidad, como viene recogido en la *Política para la denuncia de irregularidades*: “Los datos recibidos y las declaraciones realizadas se examinarán con estricta confidencialidad. Todas las personas que deban conocer de su contenido quedan sujetas a un compromiso de confidencialidad. Los datos del denunciante únicamente podrán ser facilitados en caso de exigencia legal, y previa solicitud por parte de la autoridad competente, así como para la adopción de medidas disciplinarias o para la tramitación de procesos judiciales”.

los controles reguladas en el documento “*Evidencias que soporten que los procedimientos y los controles se cumplen*”.

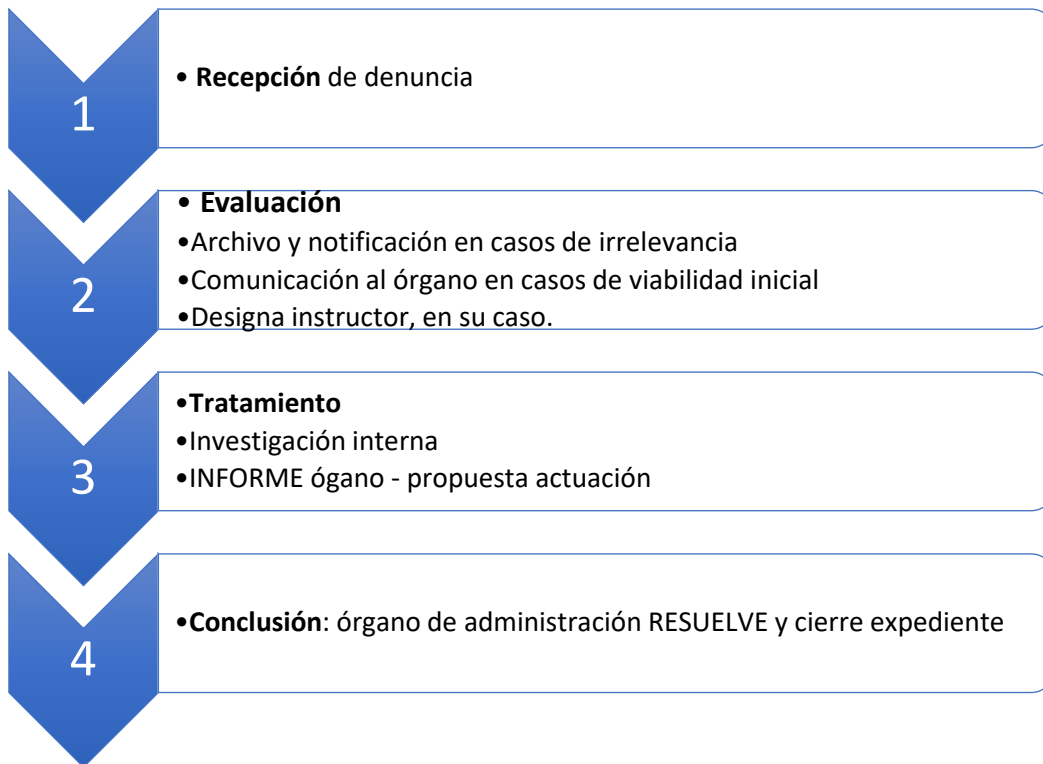
(5.6.) El *Comité* respetará en todo momento los derechos fundamentales de los trabajadores (o de cualesquiera otra persona que fuera denunciada), oírán en declaración al denunciante si lo solicita o se considera necesario, y garantizará al denunciado la posibilidad de dar su versión de los hechos.

(5.7.) El *Comité* mantendrá un **registro** de las denuncias recibidas, las investigaciones realizadas, las sanciones adoptadas o, en su caso, los motivos de cierre y archivo de la denuncia, todo ello bajo estricta reserva, y sin perjuicio de la necesidad de conservar las evidencias de funcionamiento de los controles, así como de la salvaguarda de los derechos en materia de protección de datos.

6. Procedimiento de gestión de las denuncias

El esquema general de funcionamiento del procedimiento de denuncias es el siguiente:





El desarrollo del proceso recogido en el anterior esquema general queda descrito en los siguientes puntos.

5.1. RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA

(i) Los trabajadores, directivos, accionistas, clientes, proveedores o terceros ajenos a la organización, cuando tengan constancia directa o sospecha fundada de la comisión de alguna de las infracciones indicadas previamente, llevada a cabo por algún trabajador, directivo, accionista, representante legal lo denunciarán a través de las siguientes vías:

- Correo electrónico: compliance@millecasa.com
- Dirección postal siguiente: Millecasa, calle Gaià, nº 37, Polígono Industrial Plà d'en Coll, Montcada i Reixac; a la atención del *Comité de Cumplimiento*

Cualquier denuncia deberá efectuarse de buena fe y contener antecedentes suficientes que permitan dar inicio a una investigación.

(ii) Las denuncias deberán, en la medida de lo posible, contener la siguiente información:

- Identidad de las personas de la entidad involucradas. Si no se conocen datos concretos de identificación, se indicarán los hechos que permitan su identificación (puesto que ocupaba, lugar día y hora en el que se produjeron los hechos).
- Fecha o fechas aproximadas en las que ocurrieron los hechos.
- Descripción mínima de lo sucedido
- Si se acompañan pruebas (documentos, fotos, vídeos...) indicar el origen de las mismas (quién realizó las fotografías o grabaciones, quién entregó los documentos...)
- Se podrán facilitar datos de posibles testigos, indicando en su caso el conocimiento que tengan de los hechos.
- En general, cualquier otra circunstancia relacionada con los hechos denunciados.

(iii) Al margen de la información que quiera aportar el denunciante, en la página web corporativa que recoja las denuncias se solicitará si puede aportar información sobre los siguientes extremos:

- *¿Dónde tuvo lugar la irregularidad?*
- *¿Cuándo ocurrió la irregularidad (pasado, presente, futuro, en curso)?*
- *¿Quién está involucrado en la irregularidad?*
- *¿Ha denunciado esta situación anteriormente? Si es así, ¿qué denunció y cuándo? ¿a quién? ¿qué acción tomaron?*
- *Desde su punto de vista, ¿cuál es el impacto para la organización de estos hechos?*
- *Desde su punto de vista, ¿cree que la dirección está involucrada o es consciente de esta irregularidad?*
- *¿Cree que existe algún riesgo para usted o para personas de su entorno en relación con la denuncia que formula? ¿podría concretarnos en qué consiste ese riesgo?*

- *¿Tiene algún documento u otra evidencia, como fotografías o grabaciones, para respaldar la denuncia?*
- *¿Hay alguien más que conozca estos hechos?*
- *¿Alguien le ha tratado de convencer para que no denuncie los hechos? Si es así, por favor, díganos quién es.*
- *¿Hay algo más que considere que debería saber la empresa?*

(iv) Cuando la denuncia se efectúe por correo electrónico, incluso cuando sea anónima, se efectuará acuse de recibo del mensaje, dándosele un número de referencia del asunto, para que en su caso pueda efectuarse el seguimiento. Lo mismo sucederá cuando la denuncia se efectúe por otro medio que permita la retroalimentación.

5.2. EVALUACIÓN DE LA DENUNCIA

(i) Todas las denuncias las recibirá inicialmente el Secretario del Comité y comprobará si se trata de un hecho que se encuentre dentro del ámbito de aplicación objetiva del Canal, en cuyo caso se abrirá el oportuno expediente o se archivará de inmediato la comunicación, informando siempre al interesado por el mismo medio que haya utilizado para comunicar la denuncia de la decisión adoptada (admisión o archivo).

(ii) En un plazo máximo de 72 horas desde que se reciba la denuncia, si la misma no se encuentra dentro del ámbito de aplicación objetiva, se comunicarán al denunciante las razones por las que su denuncia no podrá ser investigada en cumplimiento de la presente política de denuncias. Sin perjuicio de lo anterior, se guardará la información básica de la denuncia a efectos de la Memoria de actividades.

(iii) Cuando se reciba una denuncia relativa a hechos que excedan de ámbito objetivo descrito, pero que puedan entrar en el ámbito de conocimiento del Comité del Código de Conducta, el secretario del Comité de Cumplimiento comunicará estos hechos al órgano indicado, comunicando este dato al denunciante.

(iv) En los casos de apertura de expediente, se llevará a cabo una labor inicial consistente en recabar los antecedentes que permitan efectuar la evaluación inicial de las irregularidades. Esa evaluación inicial se realizará, en base a la evaluación del riesgo de perjuicio, para su categorización (indicando la posible irregularidad que estaría siendo investigada, y el círculo de posibles personas implicadas).

En esta evaluación inicial se considerarán, entre otros, los siguientes aspectos:

- *¿Está la irregularidad incluida dentro del alcance de la política de irregularidades? Si no es así, ¿necesitaría tratarse de acuerdo con otro procedimiento o abordarse de otra manera?*
- *¿Puede la irregularidad constituir un delito? En caso afirmativo, ¿puede generar responsabilidad penal para la persona jurídica?; ¿es necesario remitir la irregularidad a las autoridades policiales o reguladoras?*
- *¿Cuándo sucedió la irregularidad? ¿todavía se está realizando? ¿es inminente su realización?*
- *¿Existe una necesidad inmediata de detener o suspender las actividades del negocio?*
- *¿Existe un riesgo inmediato para la salud y/o la seguridad?*
- *¿Existe un riesgo inmediato para los derechos humanos y/o del medio ambiente?*
- *¿Existe una necesidad inmediata de asegurar y proteger las pruebas antes de eliminarlas o destruirlas?*
- *¿Existe algún riesgo para las funciones, los servicios y/o la reputación de la organización?*
- *¿Se verá afectada la continuidad del negocio por la denuncia?*
- *¿Podría existir un interés de los medios de comunicación en conocer los hechos denunciados?*
- *¿Cómo se puede gestionar el proceso de evaluación asegurando, al mismo tiempo, la confianza, la protección y la imparcialidad?*
- *¿Hay más información disponible que corrobore los hechos denunciados?*
- *¿Cuál es la naturaleza de la irregularidad? (Detallar: tipo, frecuencia, prevalencia, función y antigüedad de los sujetos de la denuncia?)*
- *¿Existe la posibilidad de que se denuncie la irregularidad fuera de la organización?*

- *¿Se había denunciado previamente la irregularidad ante la organización? ¿se había denunciado previamente la irregularidad a alguna autoridad policial o judicial?*
- *¿Cómo obtuvo el denunciante la información?*
- *¿Cuál es la relación del denunciante con la organización?*

(v) Si se considera que los hechos son inviables liminarmente, se comunicará esta circunstancia con una mínima motivación al denunciante por el mismo medio que haya utilizado para denuncia. Sin perjuicio de lo anterior, se guardará la información básica de la denuncia a efectos de la Memoria de actividades.

(vi) De ser viable la denuncia, se nombrará un instructor que lleve a cabo una investigación interna corporativa (fase de tratamiento de la denuncia). El instructor podrá ser el Secretario del *Comité*, o en su caso un profesional externo cualificado, con experiencia acreditada en el ámbito del derecho penal económico, valorándose particularmente su formación en el ámbito del compliance.

(vii) En función de la evaluación realizada se podrán proponer actuaciones para prevenir un eventual perjuicio contra el denunciante, proporcionándole apoyo durante todo el proceso, prestando una especial consideración hacia las personas vulnerables (trabajadores migrantes, personas mayores, personas con dificultades de aprendizaje...).

El instructor del expediente es el responsable de las medidas de protección y apoyo al denunciante, que pueden ser emocionales y/o legales. La alta dirección es responsable de asegurar el apoyo y la protección al denunciante.

5.3. TRATAMIENTO DE LA DENUNCIA (investigación interna)

(i) El instructor deberá llevar a cabo todas las actuaciones que sean oportunas para el esclarecimiento de los hechos comunicados en la denuncia, con sujeción a los principios básicos de actuación ya descritos. Se podrá involucrar a otras funciones de la organización

(por ejemplo, recursos humanos, auditoría interna, finanzas, IT...) en tareas de apoyo a la investigación, siempre que ello sea necesario y no comprometa la imparcialidad de la investigación.

(ii) En todo caso, la instrucción deberá estar documentada por escrito, relatando todas las actuaciones realizadas, su resultado, y en todo caso, deberá incluir una entrevista con la persona denunciada para el esclarecimiento de los hechos, o al menos deberá plantearse esa posibilidad.

(iii) Al inicio de la entrevista el instructor le entregará a la persona denunciada un documento, en el que se le informe de que se ha presentado una denuncia en relación con unos hechos que de ser ciertos le podrían afectar a él, pero preservando los datos del denunciante, y cualquier información que pueda identificar a cualquier sujeto de la denuncia.

Se le informará también por escrito que es voluntad de la entidad poder conocer su versión de los hechos en el marco de una entrevista confidencial, pero que la empresa puede decidir mantener o no ese privilegio. En el caso de que la empresa renuncie a ese privilegio, la información que se proporcione podría ser facilitada a terceros.

Se le informará también por escrito que no puede hablar con terceras personas, incluyendo empleados, aunque sean amigos personales, de nada de lo que se hable en esa entrevista confidencial. Y ello con la excepción de que si decide contactar con un abogado podrá explicarle todo lo sucedido.

El documento finalmente deberá indicar si tiene o no tiene voluntad de mantener esa reunión. Y si accede a mantener esa reunión se le indicará por escrito el día, hora y lugar en el que se realizará la misma. Firmarán ese documento el instructor y el denunciado, y si este se negara a firmar, se dejará constancia de ese hecho.

(iv) El instructor valorará la posibilidad de establecer canales para tener una mayor comunicación con el denunciante, ofreciéndole la posibilidad de dar su versión de los hechos personalmente, o de

clarificar extremos adicionales, aunque la denuncia la haya realizado en línea.

(v) La instrucción finalizará con un **informe** del instructor dirigido al *Comité de Cumplimiento* en el que, tras poner de relieve el resultado de todo lo actuado, concluya si la denuncia parece verosímil o no.

Si estima que la denuncia no es verosímil a la vista de lo actuado, lo hará constar exponiendo los motivos que le asisten para solicitar el cierre de la investigación.

En el caso en que considere que es verosímil, incluirá una valoración inicial del delito que se podría haber cometido, y valorará las distintas actuaciones que se pueden adoptar por parte del órgano de gobierno, incluyendo en su caso:

- las medidas disciplinarias que considere que se podrían llegar a adoptar;
- las recomendaciones con respecto a la posible revisión de políticas y/o procesos;
- la identificación de las lecciones aprendidas, así como los controles que necesitan mejorarse en relación con las políticas, los procedimientos o las prácticas;

(vi) A la vista del informe del instructor, el *Comité* preparará un informe dirigido al órgano de gobierno, con las propuestas de actuación que considere oportunas, y elevando al órgano de gobierno el informe del instructor y el suyo propio.

(vii) Si el informe del instructor concluye la inverosimilitud de la denuncia, el informe del *Comité* podrá hacer suyas esas conclusiones, y dispondrá el cierre del expediente, notificando al denunciante este hecho. Sin perjuicio de ello, dará cuenta al órgano de gobierno de este hecho para que lo ratifique.

(viii) Si el informe del instructor concluye la verosimilitud de la denuncia, se convocará con carácter de urgencia al órgano de gobierno.

5.4. CONCLUSIÓN

(i) El órgano de gobierno de la entidad, a la vista de las propuestas de actuación que le remita el *Comité*, adoptará los acuerdos que considere oportunos, que pueden consistir en:

- tomar las medidas adecuadas para resolver las irregularidades detectadas y supervisar continuamente la eficacia de estas medidas, de conformidad con las políticas y procedimientos de la entidad;
- la comunicación de los hechos a la autoridad (fiscal o judicial) pertinente;
- la determinación de las medidas disciplinarias a imponer en función de la gravedad de los hechos constatados, decretando el cierre de la denuncia.

(ii) Con la adopción de los acuerdos que procedan, se decretará el cierre de la denuncia. En todo caso, se comunicará al denunciante por parte del órgano los acuerdos que se hayan adoptado por el órgano de gobierno. En los supuestos en los que existan restricciones legales sobre lo que es posible comunicar, se notificarán al denunciante las razones de la comunicación limitada.