Política y procedimiento del Sistema Interno de Información de Enertria

Enertria Solutions, S.L. · NIF B88728175 · Calle Máximo Aguirre, 4, 1.ª planta, 48011 Bilbao
Versión 1 · Aprobada el 1 de junio de 2026

Parte I · Política

1. Objeto y ámbito de aplicación

Enertria Solutions, S.L. (en adelante, Enertria) ofrece un Sistema Interno de Información para que cualquier persona con relación laboral o profesional con la empresa pueda comunicar posibles infracciones de forma segura y protegida. Enertria lo implanta de forma voluntaria, porque su plantilla es inferior a 50 personas, y lo ajusta a la 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.

Qué se puede comunicar

- Acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea en las materias que recoge la Ley.
- Infracciones penales o administrativas graves o muy graves.
- Incumplimientos de la política interna o del código de conducta de Enertria, si existen.

Quién puede comunicar

Personas trabajadoras, ex trabajadoras y candidatas en proceso de selección; personal autónomo; socios y administradores; personal de contratistas, subcontratistas y proveedores; becarios y personas voluntarias.

Qué queda fuera

Las consultas comerciales, las reclamaciones de clientes y las dudas sobre servicios se atienden por el formulario de contacto de la web, no por este sistema.

2. Principios del sistema

El sistema se rige por estos principios, que vinculan a todas las personas que intervengan en la gestión de una comunicación:

- **Confidencialidad.** La identidad del informante y de cualquier persona mencionada se protege. Solo accede a la comunicación el Responsable del Sistema y quien él autorice por escrito para una tarea concreta.
- **Anonimato.** Se aceptan comunicaciones anónimas. Sin una vía de contacto, Enertria no puede enviar el acuse de recibo ni la respuesta.
- **Buena fe.** Quien comunica debe tener motivos razonables para creer que los hechos son ciertos.
- **Prohibición de represalias.** Enertria no tolera ninguna forma de represalia, incluidas las amenazas y las tentativas, contra quien comunique de buena fe o colabore en una investigación.
- **Presunción de inocencia y honor.** La persona afectada mantiene su presunción de inocencia y su derecho al honor mientras no se resuelva el caso.

- **Independencia e imparcialidad.** Quien gestiona el sistema actúa sin recibir instrucciones sobre el sentido de sus decisiones y se abstiene si tiene un conflicto de intereses.
- **Diligencia.** Cada comunicación se tramita con rapidez y dentro de los plazos de la Parte II.

3. Responsable del Sistema

El órgano de administración de Enertria designa al Responsable del Sistema, que puede ser una persona o un órgano colegiado. Debe actuar con independencia y no puede recibir instrucciones sobre cómo resolver cada caso. Si tiene relación con los hechos comunicados, se abstiene y lo sustituye su suplente. Enertria ha designado a ambos mediante acuerdo de su órgano de administración de 1 de junio de 2026.

Sus funciones son recibir las comunicaciones, enviar el acuse de recibo, decidir si se admiten, dirigir la investigación, proponer la resolución, llevar el libro-registro y proteger al informante. Informa al menos una vez al año al órgano de administración, sin datos que identifiquen a nadie.

4. Canales de comunicación

Enertria ofrece tres vías internas, todas con el mismo tratamiento y las mismas garantías:

- **Formulario web:** enertria.es/canal-de-denuncias. Es la vía recomendada: permite comunicar de forma anónima y adjuntar documentos.
- **Correo postal:** Calle Máximo Aguirre, 4, 1.ª planta, 48011 Bilbao, a la atención del Responsable del Sistema, con la mención «Confidencial – Canal de denuncias» en el sobre.
- **Reunión presencial o por videollamada:** se solicita por el formulario de contacto o con la casilla del formulario del canal. Debe celebrarse en un máximo de 7 días. Se documenta con una grabación, previo consentimiento de la persona, o con una transcripción completa y exacta que ella puede revisar y firmar.

Todo el personal que reciba una comunicación por una vía no prevista debe guardar la confidencialidad y reenviarla de inmediato al Responsable del Sistema.

Canales externos. Quien comunique puede acudir directamente a las autoridades, o hacerlo después de usar el canal interno. La Autoridad Independiente de Protección del Informante (AIPI) es competente cuando la infracción afecta a más de una comunidad autónoma. La Autoridad Vasca de Transparencia (Gardena) está prevista para las que se limiten a Euskadi, cuando ponga en marcha su canal externo.

Parte II · Procedimiento

5. Recepción, registro y acuse de recibo

Cada comunicación sigue estos pasos desde que llega:

1. **Recepción.** La recibe el Responsable del Sistema en el buzón del canal. Cada comunicación recibe una referencia con el formato CD-AAAAMMDD-XXXXXX, que se muestra al informante al enviar el formulario.
2. **Registro.** El Responsable la anota en el libro-registro con la fecha, la referencia, el tipo de asunto, el estado y las medidas adoptadas. El registro no incluye datos que identifiquen al informante más allá de los necesarios.
3. **Acuse de recibo.** Se envía en un máximo de 7 días naturales desde la recepción, por la vía de contacto que haya indicado el informante. No se envía si la comunicación es anónima sin vía de contacto, ni si pudiera poner en riesgo la confidencialidad.

4. **Primera valoración.** El Responsable comprueba que no tiene conflicto de intereses. Si lo tiene, traslada el caso a su suplente.

6. Admisión a trámite

El Responsable decide por escrito si admite la comunicación. Como plazo interno, Enertria lo hace en un máximo de 10 días hábiles desde el acuse, para que quede margen dentro de los 3 meses que fija la Ley.

Puede inadmitirla si:

- Los hechos carecen de toda verosimilitud.
- Los hechos no constituyen una infracción de las que recoge el apartado 1.
- La comunicación es manifiestamente infundada, o hay indicios de que se obtuvo cometiendo un delito.
- No aporta información nueva respecto de una comunicación anterior ya resuelta.

Si los hechos pudieran ser constitutivos de delito, el Responsable remite la información de inmediato al Ministerio Fiscal. La decisión de admitir o inadmitir se registra y, cuando hay vía de contacto, se comunica al informante con su motivo.

7. Instrucción

La instrucción reúne los datos necesarios para saber si los hechos son ciertos. El Responsable puede:

- Pedir más información al informante, si hay vía de contacto.
- Entrevistar a la persona afectada y a testigos, con garantía de confidencialidad.
- Revisar documentos, registros y comunicaciones de la empresa, respetando la normativa de protección de datos y los derechos laborales.
- Pedir apoyo interno o de asesores externos, que firman un compromiso de confidencialidad y reciben solo los datos imprescindibles.

Derechos de la persona afectada. Se le informa de las acciones u omisiones que se le atribuyen y puede ser oída en cualquier momento. Puede alegar y aportar pruebas. No se le revela la identidad del informante. Conserva en todo momento su presunción de inocencia.

Conflicto de intereses. Quien intervenga en el caso y tenga relación personal, jerárquica o económica con los hechos o con las personas implicadas se aparta de la instrucción. Esta abstención se deja por escrito en el libro-registro.

8. Resolución y plazos

Enertria responde al informante en un máximo de 3 meses desde la recepción de la comunicación. Solo en casos de especial complejidad puede ampliar ese plazo otros 3 meses, y lo justifica por escrito.

Fase	Plazo máximo	Cuenta desde
Acuse de recibo	7 días naturales	Recepción
Reunión solicitada por el informante	7 días naturales	Solicitud
Decisión de admisión (plazo interno)	10 días hábiles	Acuse de recibo
Respuesta sobre las actuaciones	3 meses	Recepción (o fin de los 7 días si no hubo acuse)

Fase	Plazo máximo	Cuenta desde
Prórroga en casos complejos	3 meses más	Fin de los primeros 3 meses

Al terminar la instrucción, el Responsable emite un informe motivado con los hechos, las pruebas y la conclusión. Puede proponer archivar el caso, adoptar medidas correctoras, iniciar un procedimiento disciplinario o trasladar los hechos a las autoridades. La decisión final la toma el órgano competente de Enertria, nunca la persona a la que afectan los hechos. Si hay vía de contacto, se informa al informante del resultado.

9. Protección del informante

Enertria prohíbe cualquier represalia contra quien comunique de buena fe, contra quien colabore en la investigación y contra las personas de su entorno que puedan sufrirla. Se consideran represalias, entre otras, el despido, la suspensión del contrato, la degradación, la denegación de ascensos o formación, el cambio injustificado de condiciones de trabajo, la intimidación y el acoso.

Medidas que aplica Enertria:

- Mantiene la identidad del informante reservada y solo la revela cuando una autoridad judicial, el Ministerio Fiscal o una autoridad administrativa lo exijan en una investigación. En ese caso se lo comunica antes, salvo que ponga en riesgo la investigación.
- Atiende de inmediato cualquier queja de represalia y la trata como una nueva comunicación.
- No exige responsabilidad al informante por comunicar de buena fe hechos que obtuvo de forma lícita.

La comunicación de hechos que se sabe que son falsos no queda protegida y puede dar lugar a medidas disciplinarias o legales.

10. Protección de datos, registro y conservación

Aspecto	Regla
Responsable del tratamiento	Enertria Solutions, S.L., NIF B88728175, Calle Máximo Aguirre, 4, 1.ª planta, 48011 Bilbao. Contacto: info@enertria.es
Base jurídica	Interés público (art. 6.1.e del RGPD), al ser un sistema voluntario.
Acceso	Solo el Responsable del Sistema y las personas que autorice por escrito. Recursos Humanos o los servicios jurídicos acceden únicamente si hay que adoptar medidas disciplinarias o legales.
Datos que se recogen	Solo los necesarios para tramitar el caso. El formulario no guarda la dirección IP ni los datos del navegador. Los datos que no sean pertinentes se suprimen sin dilación.
Encargados del tratamiento	Proveedor del correo corporativo (Microsoft 365) y del alojamiento web, con contrato de encargo.
Conservación	Los datos de una comunicación sin investigación se suprimen en 3 meses desde la recepción, o se conservan anonimizados. Las que se tramitan constan en el libro-registro confidencial, que no se conserva más de 10 años.

Aspecto	Regla
Derechos	Acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y reclamación ante la AEPD. Si la persona afectada se opone, se presume que hay motivos legítimos para tratar sus datos, y nunca se le revela la identidad del informante.

El libro-registro es confidencial y lo gestiona solo el Responsable del Sistema. Su acceso se limita a esa persona y a quien ella autorice por escrito.

11. Aprobación, difusión y revisión

El órgano de administración de Enertria aprobó esta política y el procedimiento el 1 de junio de 2026, y los revisa al menos una vez al año y cada vez que cambie la normativa. La información esencial se publica en la web, en el pie de todas las páginas, y se informa a la plantilla y a los colaboradores por la intranet y por correo.