PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS

Empresa	Guaguas Municipales, S.A.
Tipo	Protocolo de alto nivel
Versión	04
Fecha vigente	05/11/2025
Autor	Órgano de Cumplimiento
Finalidad	Establecer y regular el canal de denuncias de GUAGUAS.

Índice

1. OBJETO 3

2. RESPALDO DE LA ORGANIZACIÓN 3

3. REPRESALIAS 3

4. CONFIDENCIALIDAD 4

5. RESPONSABLE DEL CANAL DE DENUNCIAS 4

6. PROCESOS IMPLICADOS 4

7. PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN 5

8. RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO 7

9. COMUNICACIÓN DEL CANAL E INFORMES PERIÓDICOS 9

10. INFRACCIONES 9

11. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL 10

12. DATOS DEL DOCUMENTO 12

1. OBJETO

El Canal de Denuncias es una vía para que los empleados, directivos y administradores, o cualquier persona relacionada con GUAGUAS MUNICIPALES, S.A. (en adelante, también, "La Empresa"), por cualquier tipo de relación jurídico civil, mercantil o laboral, pueda poner en conocimiento del Órgano de Cumplimiento, cualquier comportamiento que estimen contrario a las normas de Cumplimiento o a la Ley en general y que afecte a la Empresa. Este documento, asimismo, cumple con la obligación de implementar un Sistema interno de información sobre denuncias, así como de disponer de un procedimiento de gestión de informaciones que estipula la ley y 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción permitiendo la denuncia de todas las irregularidades recogidas en esta ley.

Complementariamente, dentro de este documento se enuncian los principios generales y garantías del Sistema Interno de Información de Guaguas.

2. RESPALDO DE LA ORGANIZACIÓN

El Canal de Denuncias ha sido supervisado y aprobado por el Consejo de Administración a propuesta de la Gerencia, así como, sus sucesivas revisiones. La Empresa respalda todo el sistema de Cumplimiento de GUAGUAS MUNICIPALES, S.A. y, en particular, el Canal de Denuncias, por considerarlo un método imprescindible y extremadamente útil para la recogida de información sobre el grado de cumplimiento normativo y una vía adecuada y necesaria para llegar al conocimiento e investigación de los posibles incumplimientos que pudieran producirse.

3. REPRESALIAS

La utilización del Canal de Denuncias de buena fe no podrá en ningún caso ser motivo de represalia alguna por parte de la Empresa.

Además, la Empresa cuidará de mantener al denunciante a salvo de posibles represalias por parte de los denunciados o de las personas que pudieran estar implicadas en los hechos objeto de denuncia. Para ello, además de asegurar la confidencialidad de las denuncias, se facilitará si fuese preciso, protección al denunciante, así como, las medidas de apoyo recogidas en 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.

4. CONFIDENCIALIDAD

El Canal de Denuncias garantiza en todo caso la confidencialidad de los datos personales que el denunciante facilite.

5. RESPONSABLE DEL CANAL DE DENUNCIAS

A fin de garantizar al máximo la confidencialidad de los datos que se aporten a través del Canal de Denuncias, así como la objetividad en la investigación de los hechos que sean comunicados por dicha vía, la Empresa ha designado como responsables del Canal de Denuncias a la Presidencia y a la Secretaría del Órgano de Cumplimiento de GUAGUAS MUNICIPALES, S.A.

Los responsables de canal constituyen también los responsables del Sistema interno de información, y desarrollarán sus funciones de forma independiente y autónoma.

6. PROCESOS IMPLICADOS

Todos los procesos de GUAGUAS MUNICIPALES, S.A. están implicados en el Canal de Denuncias, que podrá y deberá ser utilizado por cualquier persona vinculada a la Empresa por cualquier tipo de relación jurídico civil, mercantil o laboral, según se define en el epígrafe “Principios Generales” del presente documento.

6.1. ÁMBITO OBJETIVO: DENUNCIAS

A través del Canal de Denuncias se podrá comunicar denuncias relacionadas con las violaciones del Código de Conducta, conflictos de interés y cualquier tema relacionado con el incumplimiento regulatorio, control interno, estados financieros, y situaciones o hechos que requieran la atención del Consejo de Administración.

A modo de ejemplo, sin ánimo de ser exhaustivos, se citan algunas conductas a denunciar:

- Cualquier comportamiento o actuación que, a juicio del denunciante, pueda constituir delito o aquellas que constituyan una infracción administrativa grave o muy grave.
- Cualquier posible incumplimiento de obligaciones legales.
- Malas prácticas financieras.

- Comportamientos o actuaciones que puedan poner en riesgo la salud y la seguridad de las personas (empleadas o no de GUAGUAS MUNICIPALES, S.A.).
- Comportamientos o acciones que puedan ocasionar daños al medio ambiente.
- Conductas de fraude, corrupción o conflictos de intereses en relación con los procesos de contratación pública, tanto si han sido financiados con fondos públicos, de ámbito nacional o europeo (Fondos NextGeneration EU), como si no.
- Conductas u omisiones que afecten a los intereses financieros de la UE.

6.2. ÁMBITO SUBJETIVO: PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN

Podrán utilizar el Canal de Denuncias todos los empleados, directivos y miembros del Consejo de Administración de GUAGUAS MUNICIPALES, S.A.

6.3. ÁMBITO SUBJETIVO: PERSONAS AJENAS

También podrá ser utilizado por cualesquiera otras personas relacionadas en 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.

7. PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN

Para formular una denuncia, comentario o sugerencia sobre las cuestiones comprendidas dentro del ámbito objetivo (apartado 6) de este documento, se ponen a disposición de las personas interesadas los siguientes medios que constituyen los canales internos de información de Guaguas:

- En el portal del empleado de la Empresa habrá un apartado específico.
- A través de un enlace en la web corporativa ubicado en el apartado del Portal de Transparencia de la Empresa y en el *footer* de la web.

Adicionalmente, el denunciante podrá solicitar una reunión a cualquiera de los dos responsables del canal señalados en el punto 5 de este documento. El plazo para la convocatoria de la reunión será de siete (7) días desde la solicitud, y esta será grabada previo consentimiento del informante, quien deberá dar el visto bueno a la grabación final. Esta solicitud de reunión se solicitará por medio del correo electrónico canaldenuncias@guaguas.com.

Los responsables del Canal de Denuncias podrán mantener la comunicación con el denunciante, así como solicitarle información adicional.

En caso de que el denunciante considere que los responsables del Canal de Denuncias son o pueden ser responsables de los hechos, la denuncia se dirigirá a el/la Responsable de Gestión y Desarrollo de Personas, que será la encargada en tal caso, de proceder a la recepción, análisis e investigación a que se hace referencia en el apartado 8 de este documento y de informar al Órgano de Cumplimiento conforme al mismo apartado. El contacto se realizará a través del correo electrónico denunciascompliance@guaguas.com.

7.1. CONTENIDO

La comunicación deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Identificación del denunciante.
- Descripción del hecho o suceso sospechoso, detallando:
  a) En qué consiste la conducta potencialmente irregular.
  b) Personas posiblemente implicadas.
  c) Fechas aproximadas de ocurrencia.
  d) Medios en que se ha realizado la posible conducta ilícita.
  e) Área de negocio afectada.
  f) Posible impacto en procesos relevantes de la Empresa (por ejemplo: contratación, tributación, contabilidad…)
  g) Posible impacto económico.
- Aportar evidencias o documentos de los hechos denunciados.

Se indicarán las pruebas que se puedan tener sobre los hechos y se acompañará copia de los documentos que el denunciante estime oportunos.

7.2. IDENTIFICACIÓN

La Empresa asegura la confidencialidad de los datos personales del denunciante conforme a la normativa de Protección de Datos de carácter personal. Esto facilitará la investigación y posibilitará que la Empresa pueda ponerse en contacto con el denunciante de forma confidencial e incluso pueda valorarse la posibilidad o conveniencia de protegerle.

Asimismo, se aconseja que se haga constar el medio por el que el denunciante prefiere ser contactado para cualquier comunicación relativa a la denuncia y al procedimiento subsiguiente.

A través de este medio de comunicación facilitado, los responsables del Canal de Denuncias podrán mantener la comunicación con el denunciante, así como solicitarle información adicional.

7.3. DENUNCIAS ANÓNIMAS

Se admiten las denuncias anónimas, siendo optativo la revelación de la identidad por parte del denunciante. No obstante, bajo la condición de anonimato, sólo se podrá mantener el contacto con el denunciante cuando esta comunicación sea llevada a cabo a través del portal de empleado de la Empresa o mediante el acceso facilitado en nuestro portal de transparencia. Con posterioridad a la comunicación, se permitirá la aportación de nueva información y/o evidencia.

8. RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO

Todas las denuncias, sea cual sea la vía por la que hayan sido formuladas, serán recibidas por los Responsables del Canal de Denuncias, quienes las analizarán y valorarán si tienen entidad suficiente para abrir una investigación, tomando como referencia las conductas identificadas en el Análisis de Riesgos.

En caso de que consideren que no hay indicios racionales de haberse cometido una actuación inadecuada, procederán al archivo de la denuncia y lo pondrán en conocimiento del denunciante –si se hubiera identificado- de forma confidencial dentro del plazo de quince días y a través del medio indicado en la denuncia.

En cualquier caso, se dará acuse de recibo al denunciante en un plazo máximo de siete (7) días desde la recepción de la comunicación.

En caso de que los hechos puedan ser constitutivos de delito, la información será remitida con carácter inmediato al Ministerio Fiscal, salvo que afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, que se hará a la Fiscalía Europea.

8.1. INVESTIGACIÓN

Si los Responsables del Canal de Denuncias considerasen que los hechos denunciados pueden ser constitutivos de infracción, abrirán un período de investigación, comunicándolo así al denunciante de forma confidencial y por el medio elegido por éste.

En la investigación, los Responsables del Canal de Denuncias podrán servirse de los medios legales a su alcance para poder determinar correctamente la naturaleza de los hechos y las personas que en ellos hayan intervenido, incluyendo la contratación de detectives.

De todas aquellas actuaciones de investigación que lleven a cabo, los Responsables del Canal de Denuncias dejarán constancia escrita en el expediente que a tal fin deberán abrir.

La persona afectada tendrá derecho a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen, así como a ser oída en cualquier momento.

De igual forma, durante todo el proceso de gestión de la comunicación, se respetará la presunción de inocencia y al honor de todas las personas afectadas.

8.2. FINALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El período de investigación no deberá extenderse por más de 3 meses desde la recepción de la denuncia, salvo en casos de especial complejidad, cuyo plazo podrá extenderse 3 meses más. Transcurrido dicho plazo, los Responsables del Canal de Denuncias deberán emitir un informe de conclusiones, que contendrá una relación clara de los hechos, decisiones y recomendaciones. Este Informe de Investigación deberá recoger: i) la comunicación de la conducta irregular recibida, ii) los procedimientos empleados para su investigación, iii) resultados documentados de la investigación, y iv) las medidas correctivas que, en su caso, se propongan.

El informe se elevará al Órgano de Cumplimiento. Si éste considera que los hechos denunciados no suponen una infracción a las normas del Código de Conducta y del Manual de Prevención de Riesgos Penales, o bien no son contrarias a la ética profesional en el marco de sus funciones, procederá a desestimar la denuncia archivando el caso y comunicándolo al denunciante con las razones de la desestimación.

Por el contrario, si el Órgano de Cumplimiento considera que concurren indicios razonables de la existencia de una acción u omisión contraria a las Normas de Conducta o ética profesional por parte de uno o varios Integrantes de GUAGUAS MUNICIPALES, S.A., se acordará la iniciación de un Expediente Sancionador.

Además, el Órgano de Cumplimiento deberá poner los hechos en conocimiento de la autoridad que considere competente según la naturaleza de aquéllos: policía, fiscalía, autoridad financiera, etc.

En caso de que se concluya que los hechos denunciados e investigados son constitutivos de delito por fraude o corrupción en relación con la gestión de fondos públicos Next Generation EU y de fondos públicos, en general, los hechos serán denunciados ante las Autoridades Públicas competentes, y al Servicio Nacional de Coordinación Antifraude –SNCA-, para su valoración y eventual comunicación a la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude. De igual forma, cuando sea procedente, se denunciarán los hechos ante el Ministerio Fiscal.

Finalmente, se evaluará la incidencia del posible fraude, corrupción o conflictos de intereses, y se calificará como sistémico o puntual. En todo caso, se pondrá fin a los contratos y licitaciones afectados por el fraude y

financiados o a financiar por el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, a través de los mecanismos y procedimientos previstos legal y contractualmente, que procedan conforme a derecho.

Cualquiera que sea la decisión adoptada, deberá ser comunicada al denunciante, de forma confidencial y por el medio elegido por éste.

9. COMUNICACIÓN DEL CANAL E INFORMES PERIÓDICOS

Con el objetivo de que el Canal de Denuncias sea efectivo, es necesario que se comunique a todos los Integrantes de GUAGUAS MUNICIPALES, S.A.

La existencia del Canal de Denuncias se podrá comunicar a los empleados a través de los siguientes mecanismos:

- Comunicado interno en el que se indique la forma de acceder al Canal y sus posteriores pasos.
- Acceso vía intranet para todos los empleados.
- Pack de bienvenida a los nuevos empleados.

En dichos comunicados ser harán constar los siguientes aspectos:

1. Confidencialidad de las denuncias recibidas: debe constar claramente que el acceso a las denuncias recibidas sólo está permitido para personas muy restringidas (Presidencia y Secretaría del Órgano de Cumplimiento).
2. Protección del denunciante: la Presidencia y la Secretaría del Órgano de Cumplimiento garantizarán que no se cometa ningún tipo de represalia contra las personas que denuncien irregularidades.

Los Responsables del Canal de Denuncias remitirán al Órgano de Cumplimiento cada seis meses una relación de las denuncias recibidas, incluyendo las que hayan sido archivadas por el propio responsable.

10. INFRACCIONES

El uso inadecuado del Canal de Denuncias supone una infracción de la Política de Prevención de Riesgos Penales de la Empresa y podrá ser sancionada conforme a lo dispuesto en el Sistema Disciplinario. Se

entenderá por uso inadecuado del Canal de Denuncias la presentación de denuncias o alegaciones falsas o malintencionadas.

11. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Las comunicaciones serán tratadas con absoluta confidencialidad, y serán gestionadas con la mayor agilidad posible. La identidad del denunciante se mantendrá con una absoluta confidencialidad en todas las etapas del proceso.

A los efectos de lo previsto en los requisitos legales en vigor, en materia de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos personales que se faciliten o se obtengan durante todo el procedimiento, serán tratados con la finalidad exclusiva, de gestionar el proceso de denuncia, hasta que éste se resuelva.

En cumplimiento de las prescripciones normativas establecidas en materia de protección de datos, GUAGUAS MUNICIPALES, S.A. pone en su conocimiento que:

- El responsable de tratamiento es:

  GUAGUAS MUNICIPALES, S.A.

  Domicilio: C/ Arequipa, s/n (Urb. Ind. El Sebadal), 35008, Las Palmas de G.C.

  CIF: A35092683

  Email: guaguas@guaguas.com

  Teléfono: 928 305 800

- Los datos de carácter personal recopilados serán tratados con la finalidad de prevenir y detectar posibles conductas ilícitas o irregulares dentro de la empresa
- La base jurídica que legitima el tratamiento de los datos de carácter personal recabados es el interés legítimo del responsable del tratamiento de dar cumplimiento a las exigencias en materia de cumplimiento legal y normativo, especialmente aquellas relacionadas con la posible responsabilidad penal de las personas jurídicas
- La información que se recabe en el contexto de la investigación de una denuncia podrá ser comunicada al Consejo de Administración de GUAGUAS MUNICIPALES, S.A., al Director Gerente, al departamento de Gestión y Desarrollo de Personas o al departamento en el que el denunciado realiza sus funciones laborales, con la exclusiva finalidad de tramitar la denuncia en cuestión.

Asimismo, dicha información podrá ser comunicada a las autoridades judiciales o policiales cuando así sea requerido por éstas o cuando los hechos denunciados constituyan un ilícito penal.

- Los datos de carácter personal que, en su caso, se recaben serán conservados en el sistema de información del canal de denuncias por un plazo de tres meses con la excepción de que la finalidad de conservar los datos personales sea la de dejar evidencia del funcionamiento del Modelo de Prevención de la comisión de delitos por la persona jurídica. En caso de excederse los tres meses para la gestión e investigación de la comunicación, los datos personales deberán ser transferidos a un sistema de información distinto al canal de denuncias.
- Las personas cuyos datos se recaben en el marco del canal de denuncias podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas través de la siguiente dirección de correo electrónico dpo@guaguas.com así como a presentar una reclamación ante la autoridad de control competente.
- Se hace constar expresamente que el derecho de acceso está limitado a los propios datos de carácter personal, no teniendo acceso el denunciado - bajo ninguna circunstancia - a los datos identificativos del denunciante.
- Se informará al denunciado sobre el tratamiento de sus datos personales en un plazo máximo de un mes, salvo que el hecho de informarle pueda poner en peligro el desarrollo de la investigación, en cuyo caso se hará la mayor brevedad posible.

12. DATOS DEL DOCUMENTO

Control de cambios del documento:

Versión	Fecha	Autor	Acción realizada
01	15/01/2020	Órgano de Cumplimiento	Redacción y difusión del documento.
02	30/03/2022	Órgano de Cumplimiento	Adaptación de los documentos clave del Modelo de Prevención de Delitos de la Sociedad a las obligaciones derivadas de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre de 2021, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (Fondos Next Generation EU).
03	20/03/2023	Órgano de Cumplimiento	Adaptación del Canal de Denuncias de la Sociedad a las obligaciones derivadas de 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
04	03/11/2025	Órgano de Cumplimiento	Modificación de formato del documento y de las referencias al enlace web del apartado 7. PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN.

Revisión y aprobación de la versión actual:

Revisión y aprobación		Fecha
Revisado por	Órgano de Cumplimiento	05/11/2025
Validado por	Dirección General	20/11/2025
Aprobado por	Consejo de Administración	15/12/2025