

# **Reglamento del procedimiento de gestión de reclamaciones**

**Ethics & Compliance**

**UEE Holding SE & Co. KG**

**Información del documento**

<b>ID del documento</b>	EC_E&C_Reglamento del procedimiento de gestión de reclamaciones_rev001
<b>Confidencialidad</b>	DOCUMENTO PÚBLICO

<b>Fecha</b>	<b>Idioma</b>	<b>DCC</b>	<b>Fábrica/Departamento</b>
15/12/2022	es		Ethics & Compliance

**Tabla de revisiones**

<b>Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Apartado</b>	<b>Modificación</b>
000	2022-12-15	-	Creación del reglamento de procedimiento
001	2025-11-10	-	ajustes editoriales

## Índice de contenidos

1	Fundamentos .....	- 1 -
2	Vías para poner una reclamación.....	- 2 -
3	Desarrollo del procedimiento de gestión de reclamaciones .....	- 4 -
4	Resolución de litigios amistosa.....	- 5 -
5	Confidencialidad de la identidad de la persona reclamante .....	- 5 -
6	Protección de la persona reclamante.....	- 6 -
7	Responsabilidades dentro del Grupo ENERCON .....	- 6 -
8	Persona de contacto .....	- 7 -
	Anexo 1: Vista general de ejemplos de la vulneración de las obligaciones referentes a los derechos humanos y al medioambiente.....	I
	Anexo 2: Convenios .....	II

## **1 Fundamentos**

El objetivo del presente documento es describir el procedimiento de gestión de reclamaciones de la compañía UEE Holding SE & Co. KG y de sus sucursales (Grupo ENERCON). Como expresión de la responsabilidad empresarial y en consonancia con los principios rectores para empresas y derechos humanos de las Naciones Unidas, nuestro procedimiento de gestión de reclamaciones permite, a las partes interesadas y potencialmente afectadas, el acceso a la subsanación.

A continuación, se define el término "reclamación" que se usará en adelante.

**Reclamación:** expresión general de insatisfacción con respecto a una situación, una actividad, un comportamiento o una sensación específica o grave que se refiere al acoso, discriminación u otro abuso (por ejemplo, conflictos, corrupción, vulneración de los derechos humanos, etc.).

En especial, comprende la vulneración de las obligaciones que respectan a los derechos humanos o al medioambiente por parte del Grupo ENERCON o de sus socios. En el Anexo 1 se encuentra disponible una vista general del incumplimiento de los deberes referentes a los derechos humanos y al medioambiente.

El procedimiento de gestión de reclamaciones se encuentra a disposición no solo de todas las personas empleadas del Grupo ENERCON (incluyendo sus representantes legales), sino también de sus socios (incluidos sus empleados y sus representantes legales), además de otras personas afectadas (por ejemplo, habitantes de una zona cercana a una planta de producción del Grupo ENERCON) u organizaciones allegadas (como representantes de los medios de comunicación y organizaciones no gubernamentales).

Por motivos procedimentales, el Grupo ENERCON utiliza el sistema de denuncia de irregularidades, ya implementado, como procedimiento de gestión de reclamaciones. Independientemente de las posibles diferencias existentes entre los términos "denuncia" y "reclamación", a continuación, el término "procedimiento gestión de reclamaciones" se entenderá como equivalente al término "sistema de denuncia de irregularidades".

## 2 Vías para poner una reclamación

Las reclamaciones pueden comunicarse al Grupo ENERCON de manera anónima o sin acogerse a la anonimidad. El esquema siguiente muestra todas las vías existentes para exponer una queja. Todas ellas se encuentran disponibles sin coste alguno para las personas reclamantes que lo deseen.

	ENERCON Corporate Governance Ethics & Compliance	Defensor del pueblo
Persona de contacto	Senior Director Corporate Governance Juliane Kanitz	Dr. Tobias Rudolph
Teléfono	+49 (0) 170 915 3446	+49 (0) 911 / 999 396 0
Correo electrónico	compliance@enercon.de	rudolph@rudolph-recht.de
Correo postal	UEE Holding SE & Co. KG A/A Sra. Juliane Kanitz - personal - Borsigstraße 26 26603 Aurich	Rudolph Rechtsanwälte Partnerschaft mbB Westtorgraben1 90429 Nürnberg
Teléfono móvil	+49 (0) 170 915 3446	+49 (0) 179 / 537 40 94

**Procedimiento de gestión de reclamaciones digital:** [enercon.integrityline.com](https://enercon.integrityline.com)

Las vías de reclamación telefónicas se encuentran disponibles todos los días laborables entre las 8 y las 18 horas en horario alemán (UTC+1). Las reclamaciones podrán ser atendidas tanto en alemán como en inglés. Asimismo, es posible dejar un mensaje.

El procedimiento de gestión de reclamaciones digital se encuentra disponible permanentemente y ofrece a las personas reclamantes la posibilidad de presentar una reclamación bajo garantía de anonimato. Al mismo tiempo, pueden responderse solicitudes de aclaración a reclamaciones mediante un apartado de correos protegido y, de este modo, contribuir al esclarecimiento de la situación. El procedimiento de gestión de reclamaciones digital se encuentra disponible en un total de seis idiomas (alemán, inglés, español, portugués, francés y turco). Las reclamaciones pueden, sin

embargo, expresarse en el idioma del país de la persona reclamante. El procedimiento de gestión de reclamaciones digital se encuentra accesible en una plataforma externa y no forma parte de la infraestructura del departamento de IT del Grupo ENERCON. Quienes gestionan dicha plataforma no disponen de acceso alguno a los contenidos del mencionado procedimiento. Con ello se garantiza tanto desde el punto de vista técnico como organizativo que los accesos al sistema y a la comunicación inherente al mismo se encontrarán protegidos, y que las reclamaciones quedarán bajo el anonimato siempre que así se desee.

El defensor del pueblo se encuentra obligado por su cargo como abogado externo de la empresa al secreto profesional según la legislación alemana. Dicha obligación puede obviarse exclusivamente con el consentimiento personal de la persona reclamante. Si dicha persona ha elegido esta vía, sin embargo, quedará obligada a autorizar al defensor del pueblo la transmisión de información referente al caso. El tipo y el contenido de la transmisión de información se acuerdan con la persona reclamante con el fin de considerar su evaluación sobre el riesgo del anonimato.

El Grupo ENERCON alienta a todas las personas reclamantes a que opten por una solución a nivel local (por ejemplo, con la planta de producción en cuestión) antes de presentar una reclamación oficial mediante el procedimiento de gestión de reclamaciones.

### 3 Desarrollo del procedimiento de gestión de reclamaciones

La siguiente ilustración muestra el procedimiento de gestión de reclamaciones. Durante todo el procedimiento se establece una comunicación regular y transparente con la persona reclamante sobre el curso y el progreso de la reclamación. La persona reclamante recibe una respuesta sobre el estado del procedimiento dentro de un plazo máximo de tres meses.



## **4 Resolución de litigios amistosa**

El Grupo ENERCON se reserva el derecho de ofrecer una resolución amistosa a las personas reclamantes. En este sentido, las partes implicadas, con ayuda de terceras partes neutrales y mediadoras, intentarán conjuntamente encontrar una solución amistosa, en lugar de llegar a una decisión a través del procedimiento de gestión de reclamaciones oficial. La atención se centra en la cooperación orientada a la consecución de soluciones con el fin de desarrollar medidas correctivas o preventivas, que son aportadas por todas las Partes. En este caso, se tienen en cuenta los posibles desequilibrios estructurales de poder que puedan existir entre las compañías y las personas reclamantes. El Grupo ENERCON aspira a equilibrarlos dentro del proceso, en la medida de lo posible, por ejemplo, sumando organizaciones independientes para apoyar a las personas reclamantes. En este caso, no ha lugar a una resolución de litigios amistosa.

## **5 Confidencialidad de la identidad de la persona reclamante**

La protección de la identidad de la persona reclamante es de máxima prioridad para el Grupo ENERCON. Todas las personas implicadas, que dentro del marco de la gestión de reclamaciones notificadas reciben información, deben tratar dicha información con la mayor confidencialidad y se encuentran obligadas contractualmente a guardar el secreto profesional. Queda prohibida la transmisión inadecuada o el uso indebido de información y datos confidenciales; dichas acciones pueden estar sujetas a medidas disciplinarias dentro del marco laboral.

El cumplimiento de los requisitos referentes a la protección de datos, en especial, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos [abreviado, RGPD]) se encuentra garantizado para todo el Grupo ENERCON. Tanto los datos personales de las personas reclamantes como el contenido de la reclamación solo se utilizan dentro los límites permitidos por la ley. No hay terceras personas que tengan acceso a dicha información.



## **6 Protección de la persona reclamante**

Dentro del Grupo ENERCON no se toleran agravios comparativos entre empleados y empleadas que hayan presentado una reclamación de buena fe. Queda terminantemente prohibido sancionar, en cualquier modo y manera, reclamaciones que se hayan presentado de buena fe. El agravio comparativo de personas reclamantes puede acarrear la aplicación de medidas disciplinarias desde el punto de vista laboral, inclusive el despido.

No se tolerará, sin embargo, un uso abusivo del procedimiento de gestión de reclamaciones. De tal suerte que no se aceptarán reclamaciones que no se realicen de buena fe, como, por ejemplo, reclamaciones que contengan una información falsa y premeditada, o que se hayan realizado con mala intención con el fin de dañar al Grupo ENERCON, a su plantilla o a terceras partes.

No obstante, la protección frente a una acción penal posterior no podrá quedar garantizada, ya que, dado el caso, las investigaciones penales por parte de organismos oficiales pueden iniciarse por causas que no tengan relación con el área de influencia del Grupo ENERCON.

Fuera del Grupo ENERCON, no se tolerarán agravios comparativos de empleados de socios comerciales o personas externas de otra índole, que presenten reclamaciones de buena fe. El Grupo ENERCON espera de sus socios la protección de las personas reclamantes frente a la discriminación. El agravio comparativo de personas reclamantes por parte de socios comerciales podría tener como consecuencia el fin de la relación comercial mantenida hasta el momento.

## **7 Responsabilidades dentro del Grupo ENERCON**

El procedimiento de gestión de reclamaciones —equivalente al sistema de denuncia anónima— forma parte del "Compliance Management System" empresarial del Grupo ENERCON. Dentro del Grupo ENERCON, es el departamento de Ethics & Compliance el que se encarga de la responsabilidad operativa y el cuidado del procedimiento de gestión de reclamaciones. En caso necesario, el departamento incluirá una auditoría interna en el marco del esclarecimiento de la situación.

Si una vez esclarecida una situación, existe una sospecha fundada de la vulneración del cumplimiento (Compliance) por parte de una persona empleada del Grupo ENERCON, se procederá a comunicarla al Chief Executive Officer del Grupo ENERCON. Si, en cambio, se trata ya de una sospecha fundada de la violación del cumplimiento por parte de un socio de la compañía, una vez esclarecida la situación,

se procederá a informar a otros miembros relevantes de la junta directiva del Grupo ENERCON (p. ej., el Chief Operating Officer, en caso de una vulneración del cumplimiento por parte de un proveedor).

Siempre y cuando la consecución de una solución sea conveniente y posible bajo la garantía de la confidencialidad, pueden sumarse al procedimiento de gestión de reclamaciones otras áreas de la compañía.

## **8 Persona de contacto**

En caso de dudas con respecto al Reglamento del procedimiento, puede ponerse en contacto con el departamento de Ethics & Compliance mediante la dirección de correo electrónico [compliance@enercon.de](mailto:compliance@enercon.de).

## **Anexo 1: Vista general de ejemplos de la vulneración de las obligaciones referentes a los derechos humanos y al medioambiente**

*Vulneración de las obligaciones referentes a los derechos humanos:*

- Incumplimiento de la prohibición del trabajo infantil.
- Incumplimiento de la prohibición del trabajo forzoso y de todas las formas de esclavitud.
- Incumplimiento de la prevención de riesgos laborales y de los riesgos para la salud inherentes.
- Incumplimiento de la libertad de coalición, sindical y/o del derecho a las negociaciones colectivas.
- Incumplimiento de la prohibición del tratamiento discriminatorio en el trabajo.
- Incumplimiento de la prohibición de la privación del salario adecuado.
- Destrucción de las fuentes de vida naturales a través de la contaminación medioambiental.
- Vulneración ilegítima de los derechos sobre la tierra.
- Incumplimiento de la prohibición de contratación o del uso privado/público de fuerzas de seguridad que, debido a una falta de formación o de control, pudiesen causar efectos negativos.
- Incumplimiento de la prohibición de una actividad o de dejación de funciones, que es inminentemente adecuado, en especial, al perjudicar directamente y de una manera severa una situación legal protegida (que se deriva de los convenios sobre derechos humanos del anexo 2) y cuya lesividad se aprecie claramente en caso de prudente apreciación de todas las circunstancias concurrentes.

*Vulneración de las obligaciones referentes al medioambiente:*

- Fabricación, uso y/o eliminación de mercurio (convenio de Minamata).
- Producción y/o uso prohibidos de sustancias dentro del área de uso del convenio de Estocolmo (COP) además de una manipulación no respetuosa con el medioambiente de residuos que contengan COP.
- Importación/exportación de residuos peligrosos dentro del marco del convenio de Basilea.

## Anexo 2: Convenios

1. Convenio n.º 29 de la Conferencia Internacional del Trabajo del 28 de junio de 1930 sobre el trabajo forzoso (convenio ILO n.º 29).
2. Protocolo del 11 de junio del 2014 sobre el Convenio n.º 29 de la Conferencia Internacional del Trabajo del 28 de junio de 1930 sobre el trabajo forzoso.
3. Convenio n.º 87 de la Conferencia Internacional del Trabajo del 9 de julio de 1948 sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación modificado por el convenio del 26 de junio de 1961 (convenio ILO n.º 87).
4. Convenio n.º 98 de la Conferencia Internacional del Trabajo del 1 de julio de 1949 sobre la aplicación de los fundamentos de la libertad sindical y del derecho a la negociación colectiva modificado por el convenio del 26 de junio de 1961 (convenio ILO n.º 98).
5. Convenio n.º 100 de la Conferencia Internacional del Trabajo del 29 de junio de 1951 sobre la igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y la femenina por un trabajo de igual valor (convenio ILO n.º 100).
6. Convenio n.º 105 de la Conferencia Internacional del Trabajo del 25 de junio de 1957 sobre la abolición del trabajo forzoso (convenio ILO n.º 105).
7. Convenio n.º 111 de la Conferencia Internacional del Trabajo del 25 de junio de 1958 sobre la discriminación en materia de empleo y ocupación (convenio ILO n.º 111).
8. Convenio n.º 138 de la Conferencia Internacional del Trabajo del 26 de junio de 1973 sobre la edad mínima de admisión al empleo (convenio ILO n.º 138).
9. Convenio n.º 182 de la Conferencia Internacional del Trabajo del 17 de junio de 1999 sobre la prohibición de las peores formas de trabajo infantil y las medidas inmediatas para su eliminación (convenio ILO n.º 182).
10. Pacto internacional del 19 de diciembre de 1966 sobre los derechos civiles y políticos.
11. Pacto internacional del 19 de diciembre de 1966 sobre los derechos económicos, sociales y culturales.
12. Convenio de Minamata del 10 de octubre 2013 sobre el mercurio (convenio de Minamata).

13. Convenio de Estocolmo del 23 de mayo de 2001 sobre contaminantes orgánicos persistentes (convenio COP); modificado finalmente por el auto del 6 de mayo de 2005.
14. Convenio de Basilea sobre el control de los movimientos transfronterizos de los desechos peligrosos y su eliminación del 22 de marzo 1989 (convenio de Basilea), finalmente modificado por el tercer reglamento para la modificación de documentos sobre el convenio de Basilea del 22 de marzo de 1989 del 6 de mayo de 2014.