

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS



ÍNDICE

1

Introducción

Objetivos de la guía de marca.

2

Objetivos

Explicación de las metas del protocolo: garantizar un uso adecuado del canal y proteger a las personas implicadas.

3

Funcionamiento del canal

Descripción del procedimiento de uso del canal, desde la denuncia hasta la resolución.

4

Medidas cautelares

Acciones provisionales para evitar daños durante la tramitación de la denuncia.

5

Protección de datos y confidencialidad

Garantías de seguridad, privacidad y cumplimiento de la normativa de protección de datos.

6

Protección frente a represalias

Mecanismos para salvaguardar al denunciante frente a posibles represalias.

7

Anexos

Documentos complementarios para facilitar la aplicación del protocolo.

GLOSARIO

Canal Ético

Sistema interno habilitado para la recepción y gestión de denuncias sobre posibles infracciones normativas o del Código Ético.

Comité Ético

Órgano colegiado encargado de evaluar las denuncias y designar al Instructor responsable de la investigación.

Confidencialidad

Principio que garantiza la protección de la identidad del denunciante y de la información sobre las personas implicadas.

Datos personales

Información relativa a personas físicas identificadas o identificables, sujeta a la normativa de protección de datos.

Denuncia

Comunicación formal de hechos que podrían constituir una infracción legal, ética o del Código de Conducta.

Denunciante

Persona que presenta la denuncia a través del Canal Ético actuando de buena fe.

Expediente de investigación

Conjunto de actuaciones y documentación generadas durante la investigación de una denuncia.

Informe de cierre

Documento que refleja la resolución final de la denuncia y las medidas adoptadas.

Instructor

Persona designada para liderar, coordinar y ejecutar la investigación de una denuncia.

Medidas cautelares

Acciones temporales adoptadas para preservar la investigación y proteger a las personas implicadas.



GLOSARIO

Responsable del Sistema Interno de Información (RSII)

Persona encargada de supervisar el funcionamiento del Canal Ético, asegurando confidencialidad y cumplimiento normativo.

Represalias

Cualquier acción que cause perjuicio al denunciante o colaboradores por haber presentado la denuncia.

Trazabilidad

Registro verificable de todas las actuaciones realizadas durante la tramitación de la denuncia.

Tramitación

Conjunto de actuaciones desde la recepción de la denuncia hasta la resolución final del procedimiento.

Protección frente a represalias

Garantías que impiden que el denunciante o colaboradores sufran perjuicios por realizar la denuncia.



1. INTRODUCCIÓN

CETURSA manifiesta su firme compromiso con la legalidad, la ética empresarial y la integridad institucional, estableciendo el presente Protocolo del Canal Ético conforme a lo dispuesto 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, así como el cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo (RGPD), y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Este Canal Ético tiene como objetivo habilitar un entorno seguro, confidencial y transparente para que cualquier persona pueda comunicar infracciones normativas o conductas contrarias a la ética, garantizando la protección de los informantes y evitando cualquier forma de represalia.

2. OBJETIVOS

El presente protocolo tiene como finalidad regular el funcionamiento del Sistema Interno de Información de la entidad, definiendo los procedimientos para la recepción, tramitación, seguimiento y resolución de las comunicaciones relacionadas con posibles infracciones legales, incluidas aquellas recogidas en la Ley 2/2023, y/o conductas contrarias a los principios del Código Ético de **CETURSA**.

2.1 Compromiso de la entidad

CETURSA ha adoptado unos principios generales de actuación y valores éticos, que son de obligado cumplimiento por parte de toda la plantilla de personas de la organización (Personas trabajadoras, ex empleadas, autónomas, voluntarias, becarias, candidatas a empleo, proveedores, subcontratistas o cualquier persona que tenga o haya tenido relación profesional con la empresa).

Asimismo, cuenta con un Comité Ético cuya función, entre otras, es la de solucionar coherentemente los conflictos éticos que puedan surgir en el devenir de la vida corporativa de la entidad, y la figura del Responsable Interno del Canal, que es la persona encargada de gestionar el proceso de denuncia, garantizando que todas ellas se investigan de forma adecuada y manteniendo la confidencialidad de toda la información y del denunciante.

2.2 Comunicaciones no sujetas al canal

No son objeto del Canal y serán RECHAZADAS, las comunicaciones referentes a:

- Dudas, consultas o quejas, relacionadas con una situación laboral que no suponga vulneración del Código Ético y de la legalidad.
- Tengan por objeto exclusivamente conflictos interpersonales no vinculados con intereses generales.
- Se refieran a reclamaciones de carácter comercial o de atención al cliente.
- Carezcan de fundamento suficiente.

3. FUNCIONAMIENTO DEL CANAL

La entidad establece un procedimiento estructurado que permite gestionar las denuncias de manera ordenada y conforme a los principios de legalidad, buena fe y protección de los derechos fundamentales de las partes implicadas.

3.1 Acceso al canal

El canal de denuncias de CETURSA será accesible directamente desde:

- La URL: <https://cetursa.cumplimientoetico.es/>
- Enlace directo en la web: [Cetursa Sierra Nevada S.A.](#)



TE DAMOS LA BIENVENIDA AL CANAL DE DENUNCIAS DE ESTA ENTIDAD

Este canal permite a cualquier persona de la plantilla de la empresa o que tenga relación con la misma (grupo de interés) a realizar la denuncia de cualquier acto delictivo o irregularidad, así como cualquier actuación contraria al código ético de la empresa.

En esta misma pantalla de inicio tienes a tu disposición el protocolo de funcionamiento de este canal con el fin de que conozcas el funcionamiento del mismo y las garantías de confidencialidad, derechos de intimidad, presunción de inocencia y defensa propia de las personas investigadas.

A continuación te indicamos los pasos que debes seguir para realizar la denuncia.

Como crear una denuncia:

1. Haga clic en "Nueva denuncia"
2. Siga las instrucciones para rellenar todos los campos obligatorios
3. Haga clic en el botón "Enviar Denuncia"
4. Después de enviar la denuncia, guarde el código de acceso único. La denuncia ha sido enviada y el código le da al denunciante la posibilidad de tener acceso a su denuncia, de comunicarse anónimamente con la organización y de ver el estado de la denuncia.

 **NUEVA DENUNCIA**

 **REALIZAR SEGUIMIENTO DE DENUNCIA EXISTENTE**

PANTALLA PRINCIPAL

Se le da la bienvenida a la persona y se le indica cómo realizar la denuncia. Además, se le informa de las comunicaciones que no son consideradas denuncias y que, por tanto, no deben realizarse a través de este canal.

Recuerde: Serán denunciables aquellos actos que contravengan el Código Ético de la empresa y/o que supongan un acto delictivo o contrario a la ley. No serán objeto de este canal las dudas, consultas o quejas, así como las opiniones o sugerencias de mejora.

REALIZACIÓN DE LA DENUNCIA:



[← Atrás](#)

Registrar denuncia

Asunto *

Ej. Robo en la caja registradora

¿Cómo desea realizar la denuncia? *

☒ Informar de forma confidencial

Puede optar por denunciar de forma confidencial. Su identidad solo será conocida por aquellas personas que manejen su caso de manera confidencial, y su identidad aparecerá como anónima y confidencial para las demás en el procesamiento del caso.

Su identidad no será revelada a otras personas dentro de la organización sin su consentimiento al presente. Solo se solicitará su aceptación de la franqueza sobre su identidad si es necesario para el procesamiento interno del caso.

Cuando utiliza el sistema de denuncia de irregularidades de forma confidencial, su caso y usted quedarán registrados, lo que significa que puede documentar cualquier derecho de protección en virtud de la legislación de denuncia de irregularidades desde el primer contacto realizado.

Siempre se recomienda utilizar la opción de informes confidenciales, ya que proporciona el mejor procesamiento de casos posible y le garantiza la mejor protección posible.

☐ Informar de forma anónima

Puede optar por denunciar de forma anónima si prefiere no proveer su identidad a nadie en el proceso.

Al denunciar de manera anónima, puede resultar difícil en una fecha posterior invocar la protección de la legislación sobre denuncia de irregularidades.

Si opta por denunciar de forma anónima, debe asegurarse de no dejar ningún rastro electrónico en el proceso. Busque metadata en los archivos que cargue y no use este sistema a través de una computadora o teléfono móvil proporcionado por su empresa. De esa manera, tendrá la mejor protección posible como denunciante anónimo/a.

Se recomienda denunciar de forma confidencial, ya que le garantiza la mejor protección posible.

CUMPLIMENTACIÓN DE LOS CAMPOS

En el formulario aparecen campos obligatorios que se encuentran señalados con un asterisco (*) así como otros que son opcionales. Son campos obligatorios:

- » Asunto de la denuncia o hecho denunciado.
- » Datos de la persona acusada o involucrada en los hechos.
- » Descripción del hecho.
- » Categoría donde se encuadra la denuncia.

ASUNTO

En el asunto deberá indicar de forma escueta el hecho denunciado: por ejemplo, robo en caja, apropiación indebida, etc.

FORMA EN LA QUE SE REALIZA LA DENUNCIA

Podrá elegir si aporta sus datos personales o si desea realizar la denuncia desde el anonimato. En el primer caso, se asegura que los datos que ofrece se tratarán de forma confidencial.

NOMBRE DE LA PERSONA ACUSADA

Personas involucrada en el hecho denunciado.

DATOS PERSONALES DE LA PERSONA DENUNCIANTE

Son opcionales, se mostrarán solo en el caso de que se elija la forma confidencial para realizar la denuncia.

ARCHIVOS

Se podrá adjuntar cualquier archivo en cualquier formato (PDF, documento de texto, etc.) que permita evidenciar el hecho denunciado.

Una vez cumplimentado los campos obligatorios y los datos opcionales en el caso de que haya elegido la forma confidencial, se podrá enviar la denuncia pulsando el botón indicado a tal efecto.



Nombre y apellidos de la persona denunciada*

Descripción *

Categorías *

Indicar categoría



¿Cuál es tu nombre? *

¿Cuál es tu número de teléfono? (Opcional)

¿Cuál es tu email? (Opcional)

Archivos



Adjuntar archivos

Para cargar múltiples documentos o archivos selecciónelos de forma conjunta

 Enviar denuncia

En el mismo momento que se realiza la denuncia, la persona denunciante recibirá un reporte de la denuncia realizada.

De forma automática, el canal genera un código que la persona denunciante podrá copiar y guardar en un lugar seguro. Asimismo, de forma opcional, la persona denunciante podrá indicar su correo electrónico al que se le enviará un mensaje con este código y que le servirá para mantenerse informada sobre el seguimiento de la denuncia.

Comunicación de Denuncia presentada

MUY IMPORTANTE: Guarde la clave de acceso facilitada en lugar seguro antes de continuar. Este no será enviado por correo electrónico.

Su código de acceso es:

!Px6)9)IGL%T_#ltdDBlj{&AWP,et1_i<:Dh0AslaOG&HSb3K

Copiar

Correo electrónico (Opcional)

jaime@gmail.com

Este correo electrónico será utilizado exclusivamente para comunicarle notificaciones cuando su denuncia registre algún cambio de tipo:

- Recibir mensajes del responsable del caso.
- Se actualice el estado del caso.
- Se asigne un nuevo responsable al caso.

Si no indica un correo electrónico, deberá revisar su caso con regularidad para poder ver cualquier actualización y/o mensaje que se haya realizado sobre su caso.

Guarde la clave de acceso facilitada en lugar seguro antes de continuar. Este no será enviado por correo electrónico.

☒ Sí, he guardado de forma segura mi clave de acceso para poder acceder a la gestión de mi caso.

Continuar

En la página de bienvenida, aparece la opción que permite a la persona denunciante realizar el seguimiento de la denuncia: Una vez hayamos pulsado sobre el botón **REALIZAR SEGUIMIENTO DE DENUNCIA EXISTENTE**, se abrirá la pantalla siguiente:

Seguimiento de denuncias

Para consultar su denuncia, introduzca la clave que le fué facilitada al generar dicha denuncia. Pegue o escriba la clave a continuación.

Código de acceso:

 CANCELAR

 CONSULTAR DATOS DE DENUNCIA

Será imprescindible indicar el código de acceso facilitado en el momento que se realizó la denuncia. La pérdida o extravío de este código impedirá acceder al seguimiento y no podrá recuperarse; por lo que deberá realizar una nueva denuncia.

Una vez introducido el código, se abrirá una pantalla con los datos de la denuncia:

 Cerrar denuncia

DETALLES DE LA DENUNCIA

Datos del caso

Ref.: Caso-4

Fecha y hora: 17/01/2024 09:51

Asunto: Robo

Descripción: Se están llevando material de la oficina.

Persona denunciada: Carlos Sánchez

Nombre: Jaime

Teléfono:

Email: jaime@gmail.com

Estado:  Evaluación

Categoría: Corrupción

Persona/s asignada/s al caso:

Archivos:

Asimismo, el canal cuenta con un sistema que permite la comunicación bidireccional entre la persona denunciante y el gestor o persona asignada al caso.

De esa forma, la persona denunciante cuenta con un sistema de mensajería en la que podrá comunicarse en cualquier momento del proceso aportando nueva información, así como documentos relacionados con la denuncia.

Mensaje nuevo 

Nuevo mensaje del denunciante.

Archivos

 Adjuntar archivos

ENVIAR MENSAJE

Asimismo, accediendo a este sistema podrá ver los mensajes enviados por la persona encargada del caso y realizar las aclaraciones o responder a la información que pueda solicitarle.

Este sistema le servirá también para conocer cualquier cambio de estado que experimente la denuncia. **En el caso de que la denuncia sea rechazada, se le informará de los motivos que han causado el rechazo.**

Mensajes

Historial de Mensajes

Denunciante:



Nuevo mensaje del denunciante.
17/01/2024 11:07

CREAR NUEVO MENSAJE

3.2 Estudio previo de la denuncia

Una vez registrada la comunicación en el Canal Ético, se procederá a la realización de un análisis preliminar destinado a verificar si la denuncia reúne los requisitos formales y materiales exigidos por el presente Protocolo y la normativa aplicable. Dicho examen inicial **tiene por objeto determinar si la comunicación debe ser admitida a trámite para su posterior investigación o, en su defecto, ser descartada.**

Este estudio preliminar se llevará a cabo en un plazo máximo de siete 7 días naturales desde la recepción de la denuncia. Durante ese tiempo, la comunicación permanecerá en situación **“EN EVALUACIÓN”**, garantizando la trazabilidad y transparencia del procedimiento.

Si, tras la revisión, la persona responsable del Sistema Interno de Información concluye que la denuncia cumple con los criterios exigidos, se dictará la admisión a trámite y se procederá a la apertura del expediente de investigación correspondiente. En este caso, la denuncia pasará automáticamente al estado **“EN TRÁMITE”**.

Por el contrario, si el análisis determina que la comunicación carece de los elementos necesarios —ya sea por falta de verosimilitud, insuficiencia de información o por tratarse de asuntos excluidos del ámbito del canal—, se acordará su rechazo y el sistema reflejará el estado **“RECHAZADA”**. En este supuesto, la persona encargada de la evaluación emitirá una notificación motivada en la que se indicarán las razones que justifican la decisión adoptada.

En ambos escenarios, la persona informante será puntualmente comunicada a través del sistema de seguimiento habilitado en el canal. Además, en aquellos casos en que el denunciante hubiera facilitado una dirección de correo electrónico de contacto, se le remitirá un aviso automático informándole de que dispone de una notificación en la plataforma, preservando en todo momento la confidencialidad de la comunicación y el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos.

3.3 Apertura del expediente sancionador

Una vez que la comunicación haya sido admitida a trámite tras superar la fase preliminar de evaluación, el Gestor del Canal procederá a trasladar su contenido al Comité de Estudio de Denuncias o Comité Ético, órgano colegiado compuesto por el Presidente de la entidad, el Director Financiero y el Director de Recursos Humanos.

Este Comité tendrá la responsabilidad de designar a un Instructor encargado de la dirección y desarrollo de la investigación, a quien corresponderá el esclarecimiento de Este Comité tendrá la responsabilidad de designar a un Instructor encargado de la dirección y desarrollo de la investigación, a quien corresponderá el esclarecimiento de los hechos denunciados, así como la identificación de las personas presuntamente responsables de las conductas objeto de análisis.

El Instructor, en función de la naturaleza, alcance y complejidad de la irregularidad comunicada, así como de las personas que pudieran verse implicadas, determinará la estrategia de investigación más adecuada para cada caso, pudiendo optar entre las siguientes modalidades de actuación:

Investigación íntegramente asumida por el Instructor: el expediente será diseñado, liderado y gestionado de manera directa por el Instructor, sin perjuicio de las consultas o apoyos que este pueda solicitar a otros departamentos de la organización para garantizar la exhaustividad del procedimiento, pudiendo incluso constituirse un equipo de trabajo específico.

Delegación parcial o total en órganos internos especializados: el Instructor podrá encomendar todo o parte del proceso de investigación a un departamento u órgano interno de la entidad que, por su especialidad técnica, conocimiento específico, acceso a la información relevante o ámbito territorial, resulte idóneo para llevar a cabo la instrucción de los hechos.

Externalización de la investigación: cuando las circunstancias lo aconsejen, el Instructor podrá disponer que todo o parte del proceso de investigación sea desarrollado por una entidad externa colaboradora, con la debida experiencia y solvencia profesional, garantizando en todo momento el respeto a los principios de confidencialidad, independencia y objetividad.

En cualquiera de los supuestos anteriores, toda persona que intervenga en la investigación deberá observar el deber de confidencialidad respecto de la información a la que tenga acceso en el ejercicio de sus funciones.

Del mismo modo, cualquier colaborador designado para participar en la investigación deberá abstenerse de intervenir en caso de existir un conflicto de interés o cualquier otra causa que pueda afectar a su imparcialidad. Dicha circunstancia deberá ser puesta de manifiesto de manera inmediata ante el Instructor, quien resolverá sobre la idoneidad de la participación y, en su caso, procederá a la sustitución correspondiente.

3.4 Responsable del Sistema Interno de Información

La entidad designará a una persona responsable del Sistema Interno de Información, en adelante RSII, que asumirá la dirección, supervisión y correcto funcionamiento del Canal Ético. Esta figura ejercerá sus funciones con plena autonomía e independencia, garantizando la integridad del sistema y la protección de los derechos fundamentales de todas las personas implicadas en el procedimiento.

Corresponde al RSII la recepción y tramitación de las denuncias, la verificación preliminar de su admisión y, en su caso, la coordinación con el Comité Ético y con el Instructor designado para el esclarecimiento de los hechos. Asimismo, velará en todo momento por la confidencialidad de las comunicaciones, la protección de la identidad tanto del informante como de las personas afectadas, y la adopción de las medidas necesarias para prevenir cualquier forma de represalia. Su actuación deberá ajustarse a los principios de imparcialidad, objetividad y respeto a la normativa vigente en materia de protección de datos personales, en coordinación con el Delegado de Protección de Datos, asegurando el adecuado tratamiento, conservación y, en su caso, eliminación de la información.

El RSII tendrá además la obligación de mantener la trazabilidad de los expedientes y garantizar su archivo conforme a los plazos establecidos por la normativa aplicable, emitiendo informes periódicos sobre la actividad del canal y elevando un reporte anual al órgano de administración, en el que se reflejen las tipologías de denuncias recibidas, las medidas adoptadas y las propuestas de mejora del sistema. En el desempeño de sus funciones, deberá actuar con independencia de criterio y sin recibir instrucciones que puedan comprometer la objetividad de sus decisiones, estando protegido frente a cualquier forma de injerencia o represalia derivada del ejercicio legítimo de su cargo. Finalmente, el RSII habrá de contar con formación especializada en materia de cumplimiento normativo, ética corporativa, técnicas de investigación y protección de datos, lo que le permitirá garantizar la eficacia del sistema y promover la mejora continua de la cultura de cumplimiento dentro de la entidad.

3.5 Plazos del procedimiento

El procedimiento de gestión de denuncias se regirá por los plazos establecidos en la normativa vigente y en el presente Protocolo, con el fin de garantizar la diligencia, la seguridad jurídica y la confianza en el funcionamiento del Canal Ético. Una vez presentada la denuncia, la persona informante recibirá acuse de recibo en un plazo máximo de siete días naturales, salvo que dicha comunicación pudiera comprometer la confidencialidad de la investigación o la protección de la identidad del denunciante.

Con carácter general, la tramitación de la denuncia deberá concluir en un plazo no superior a tres meses desde la fecha de recepción, incluyendo la fase de admisión, instrucción y resolución. En los supuestos de especial complejidad, este plazo podrá prorrogarse por un período adicional que no excederá de otros tres meses, siempre que dicha prórroga se encuentre debidamente justificada y se comunique expresamente al informante. Durante la tramitación, el Responsable del Sistema Interno de Información velará por el cumplimiento estricto de los plazos y la debida notificación de los actos procesales relevantes a la persona informante, sin perjuicio de las limitaciones derivadas de la confidencialidad de la investigación o de la protección de los derechos de las personas afectadas.

En caso de que, transcurridos los plazos máximos previstos, no se haya dictado resolución expresa, la denuncia será archivada de oficio, informándose de esta circunstancia al denunciante por los cauces habilitados en el canal. En todo caso, el procedimiento deberá desarrollarse con la mayor celeridad posible, evitando dilaciones indebidas que puedan menoscabar la eficacia de la investigación o generar desprotección a la persona informante.

3.6 Cierre y notificación al denunciante

Una vez concluida la investigación correspondiente, el Responsable del Sistema Interno de Información, en coordinación con el Comité Ético y el Instructor designado, procederá al cierre del expediente, adoptando la resolución que corresponda en función de los hechos constatados. Dicha resolución podrá consistir en el archivo de la denuncia, cuando no se hayan identificado indicios suficientes de infracción, o en la adopción de medidas correctivas, disciplinarias o preventivas, en los casos en que se haya acreditado la existencia de conductas que vulneren la normativa interna o externa aplicable.

El cierre del procedimiento será comunicado de manera formal al denunciante a través del sistema de seguimiento del canal, garantizando que la notificación se realice de forma clara, transparente y respetando en todo momento la confidencialidad de las personas implicadas. Cuando el denunciante haya facilitado una dirección de correo electrónico, se enviará un aviso automático informándole de que dispone de un mensaje en la plataforma del canal de denuncias, preservando la seguridad de la información y la identidad de los intervinientes.

Asimismo, la comunicación de cierre incluirá, en la medida de lo posible y sin comprometer la confidencialidad de terceras personas, información sobre la decisión adoptada, el estado final de la denuncia y, en caso de archivo, las razones que han motivado dicha determinación. El procedimiento de cierre debe registrarse debidamente en el sistema interno de información, manteniendo la trazabilidad completa del expediente y asegurando que toda actuación quede documentada conforme a la normativa de protección de datos y las políticas internas de la entidad.



4. MEDIDAS CAUTELARES

Paralelamente al inicio de la investigación y antes de comunicar los hechos a los sujetos investigados, el Instructor, previa aprobación de Asesoría Jurídica, podrá adoptar medidas cautelares con carácter de urgencia cuando:

- » Exista riesgo de pérdida o manipulación de la información o pruebas.
- » La extrema gravedad de los hechos comunicados así lo aconsejen.

Estas medidas se adoptarán en coordinación con las unidades de negocio o departamentos correspondientes y serán comunicadas a los sujetos investigados, respetando en todo momento el principio de presunción de inocencia, pudiendo retrasarse esta comunicación mientras exista dicho riesgo. Salvo caso extraordinario, que debe justificar el Instructor, cualquier medida cautelar no podrá exceder en el tiempo de tres meses a contar desde la comunicación del Gestor del Canal al Comité de estudio de denuncias.

1. Comunicación a las personas investigadas

En el curso de la investigación, si existiese la fundada sospecha de que los hechos investigados son ciertos, el Instructor acordará a la mayor brevedad posible una entrevista con la persona identificada, identificándose ante ella como el encargado de la investigación e informándole de la denuncia que le afecta, exponiéndole de manera breve los hechos que se le imputan, la posible calificación de los mismos y las posibles consecuencias.

En este mismo acto, el Instructor invitará la persona investigada a que exponga su versión de los hechos y aporte las pruebas que estime oportunas en su defensa. Si éstas no estuvieran disponibles, el investigado dispondrá de 15 días hábiles para aportarlas, a contar desde la celebración de la entrevista. El Instructor decidirá sobre la admisibilidad o inadmisibilidad de las pruebas, pero no podrá denegar la práctica de ninguna, excepto que sea impertinente o inútil para la investigación.

Durante la entrevista el Instructor formulará al investigado las preguntas que estime oportunas para esclarecer los hechos investigados. La persona investigada, si lo desea, no estará obligada a contestar y su negativa a contestar no podrá considerarse como la aceptación tácita de los hechos.

El Instructor levantará acta de la entrevista practicada y ésta será firmada por éste, el investigado y los testigos interrogados, en el supuesto de existir.

2. Proceso de investigación

El Instructor llevará a cabo todas las acciones que considere necesarias para disponer de evidencias suficientes para la determinación y resolución de la irregularidad comunicada, atendiendo al principio de proporcionalidad. En este sentido, podrá llevar a cabo revisión de documentos, registros, dispositivos, análisis de procesos y procedimientos, realización de entrevistas, visitas y cuantas pruebas estime convenientes.

3. Informe final

Una vez finalizadas todas las diligencias de investigación, el Instructor elaborará, con la mayor celeridad posible, un informe final dirigido al Comité de estudio de denuncias al Comité Ético para su información, opinión y control.

Este informe contendrá detalle de las presuntas irregularidades, de los trabajos realizados, la opinión del Instructor respecto a los hechos acontecidos y, si es el caso, las propuestas de acciones o controles a llevar a cabo por **CETURSA** para impedir que dicha irregularidad se vuelva a producir.

5. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALIDAD

CETURSA garantiza que toda la información recibida a través del Canal Ético será tratada conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales, incluyendo el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, asegurando en todo momento la confidencialidad y la integridad de los datos del denunciante, del denunciado y de cualquier otra persona vinculada a la investigación.

5.1. Tratamiento de datos del denunciante y del denunciado

Los datos personales facilitados por el denunciante serán incorporados al Sistema Interno de Información únicamente con la finalidad de gestionar, investigar y resolver las denuncias recibidas. Del mismo modo, los datos de las personas denunciadas serán tratados únicamente en la medida necesaria para llevar a cabo la investigación y determinar la existencia de posibles responsabilidades. El tratamiento de los datos se realizará siempre con criterios de licitud, lealtad y transparencia, garantizando que la información solo sea accesible a aquellas personas que, por su función, tengan competencia para intervenir en el procedimiento.

5.2. Conservación y eliminación de información

Los datos personales recogidos se conservarán durante el tiempo estrictamente necesario para la gestión del procedimiento, incluyendo la investigación, la resolución del expediente y, en su caso, la implementación de medidas correctivas. Con carácter general, los datos se conservarán durante el período que resulte legalmente exigible y serán eliminados o anonimizados de manera segura una vez finalizado dicho plazo, salvo que exista obligación legal de mantenerlos por un período adicional. Todos los actos de conservación y supresión quedarán debidamente documentados en el expediente.

5.3. Medidas técnicas de trazabilidad y seguridad

CETURSA adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos tratados. Entre ellas se incluyen el control de accesos restringidos, la encriptación de información sensible, el registro de todas las actuaciones realizadas sobre los expedientes y la implementación de protocolos que aseguren la trazabilidad de las acciones de las personas que intervienen en la investigación. Asimismo, se establecerán mecanismos de revisión periódica y auditoría interna que permitan verificar el cumplimiento de estas medidas y reforzar la protección de la información frente a accesos no autorizados, pérdida, alteración o divulgación indebida.

En todo momento, la entidad velará por la protección de la identidad del denunciante y de las personas implicadas, asegurando que la información solo se utilice para los fines previstos en el presente Protocolo y se cumpla de manera estricta con la normativa aplicable en materia de privacidad y confidencialidad.

6. PROTECCIÓN FRENTE A REPRESALIAS

La entidad garantiza que ninguna persona que haga uso legítimo del Canal Ético sufrirá represalias, discriminación o perjuicio alguno como consecuencia de haber comunicado, de buena fe, posibles infracciones normativas o vulneraciones del Código Ético. Esta protección se extiende tanto a los denunciantes como a quienes colaboren en la investigación de las denuncias, asegurando un entorno seguro, confidencial y transparente.

6.1. Medidas internas

Para prevenir y evitar represalias, la entidad adoptará todas las medidas internas necesarias, incluyendo la segregación de funciones, la limitación de accesos a información sensible y la vigilancia de cualquier comportamiento que pueda constituir una forma de represalia. Asimismo, el Comité Ético y el Responsable del Sistema Interno de Información evaluarán periódicamente la aplicación de estas medidas, pudiendo implementar acciones correctivas inmediatas ante cualquier indicio de trato perjudicial hacia la persona denunciante o colaboradora. Todas las actuaciones serán registradas para garantizar trazabilidad y rendición de cuentas.



6.2. Derechos de la persona denunciante y denunciado

La persona denunciante tiene derecho a:

- Mantener la confidencialidad de su identidad, salvo obligación legal de revelarla.
- Ser informada del estado de tramitación de la denuncia, dentro de los límites de confidencialidad que impone la investigación.
- Recibir protección frente a represalias de cualquier tipo, incluyendo despido, traslado, sanción, acoso o discriminación.

La persona denunciada, por su parte, tiene derecho a:

- La presunción de inocencia y el respeto a su dignidad.
- Acceder a la información estrictamente necesaria para ejercer su derecho de defensa, sin que ello comprometa la confidencialidad del denunciante ni la eficacia de la investigación.
- Ser informada de las actuaciones que le afecten y de las decisiones adoptadas, en los términos que resulten compatibles con el procedimiento.

6.3. Responsabilidad y Obligaciones de la persona denunciante

La protección frente a represalias solo se aplicará cuando la denuncia se realice de buena fe y con base en información veraz y suficiente. El denunciante deberá abstenerse de difundir la denuncia fuera de los cauces establecidos, y de aportar datos falsos o malintencionados que puedan perjudicar a terceros. El incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a responsabilidades disciplinarias o legales, sin que ello afecte a la protección de denuncias realizadas correctamente en el marco del canal ético.



7. ANEXOS I: Cláusula de información al denunciante (RGPD)

En cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 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, así como de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, se informa al denunciante de lo siguiente:

1) Responsable del tratamiento: Los datos personales facilitados a través del Canal Ético serán tratados por CETURSA, con domicilio en Plaza Andalucía, s/n – Edificio Cetursa 18196-Monachil (Granada - España), en calidad de responsable del tratamiento.

2) Finalidad del tratamiento: Los datos se recopilan exclusivamente para la gestión, investigación y resolución de las denuncias recibidas a través del canal ético, así como para la adopción de medidas correctivas, preventivas o disciplinarias derivadas de los hechos denunciados.

3) Legitimación: El tratamiento de los datos personales se fundamenta en el interés legítimo de la entidad por garantizar el cumplimiento normativo y la integridad de sus operaciones, así como en el cumplimiento de obligaciones legales relacionadas con la prevención de infracciones y la responsabilidad corporativa.

4) Destinatarios de los datos: Los datos podrán ser accesibles únicamente para aquellas personas dentro de la entidad que intervengan directamente en la tramitación y resolución de la denuncia, incluyendo al Responsable del Sistema Interno de Información, el Comité Ético y el Instructor designado. No se comunicarán datos a terceros salvo obligación legal o requerimiento de autoridad competente.

5) Conservación de los datos: Los datos se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que fueron recabados y serán eliminados o anonimizados de forma segura una vez finalizado dicho período, salvo que exista obligación legal de mantenerlos por un período adicional.

6) Derechos del denunciante: La persona denunciante podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición y portabilidad de sus datos personales, dirigiendo su solicitud por escrito a sierranevada@cetursa.es ****adjuntando copia de un documento identificativo.

7) Confidencialidad y protección frente a represalias: La identidad del denunciante será tratada con la máxima confidencialidad, y se adoptarán todas las medidas necesarias para protegerlo frente a cualquier tipo de represalia, directa o indirecta.

8) Revocación y actualización: El denunciante tiene derecho a retirar su consentimiento para el tratamiento de datos en cualquier momento, sin que ello afecte la legalidad del tratamiento realizado hasta ese momento. Asimismo, puede solicitar la actualización o rectificación de los datos que sean inexactos o incompletos.

9) Derecho a reclamar a la autoridad de control: En caso de que la persona denunciante considere que no se han respetado sus derechos en materia de protección de datos, podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), a través de su sede electrónica (www.aepd.es) o por los medios previstos legalmente.

Con la firma o el envío de la comunicación a través del Canal Ético, el denunciante declara haber sido informado de forma clara, comprensible y suficiente acerca del tratamiento de sus datos personales y de los derechos que le asisten en virtud de la normativa vigente.

©**TALENTION CONSULTORIA Y TECNOLOGIA EN RECURSOS HUMANOS SL, 2025.**

Este documento está realizado por Tention y está licenciado para uso exclusivo de la empresa. Queda prohibida su reproducción, distribución o modificación sin el consentimiento expreso de Tention. Este Informe ha sido personalizado para responder a las necesidades específicas de la entidad en relación con las medidas y actuaciones del canal interno de denuncias de la entidad.

 **Correo**
info@tention.es

 **Teléfono**
+34 900 926 171

 **Página web**
www.tention.es