

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DEL INFORMANTE



ÍNDICE

1. Objeto	3
2. Ámbito de aplicación	3
3. Principios y garantías del Sistema Interno de Información	3
4. Mecanismos de Comunicación	4
5. Roles y Responsabilidades	4
6. Procedimiento de tramitación de las comunicaciones	6
7. Gestión de conflictos de interés	12
8. Protección a los informantes	14
9. Protección de datos personales	14
10. Incumplimiento del Procedimiento	15
11. Difusión y formación	15
12. Aprobación, publicación y entrada en vigor	15
ANEXO I - Catálogo de infracciones contempladas en la Directiva (UE) 2019/1937	16
ANEXO II. Canales externos de las autoridades competentes	17
ANEXO III. Protocolo de Prohibición de Represalias	18

1. Objeto

El presente «Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información» (en adelante, el “**Procedimiento**”) regula la gestión y tramitación de las denuncias y consultas que se reporten a través del **Sistema Interno de Información** (en adelante, “Sistema Interno de Información”, o el “Sistema”, indistintamente), de Cetursa Sierra Nevada, S.A. (en adelante, “Cetursa” o “la Sociedad”).

Este Procedimiento desarrolla la «Política del Sistema Interno de Información» (en adelante, la “Política”) en lo relativo al establecimiento de las pautas, principios, garantías y actuaciones a seguir para la gestión de la información recibida a través del Sistema Interno de Información.

Todo ello, en cumplimiento 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*», (en adelante, “Ley 2/2023” o “Ley de protección”). La Ley 2/2023 incorpora al Derecho español la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de ¹la Unión (“Directiva”).

2. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación del Sistema Interno de Información de Cetursa se recoge en la «Política del Sistema Interno de Información».

3. Principios y garantías del Sistema Interno de Información

Los principios generales y garantías que inspiran y rigen el Sistema Interno de Información de Cetursa se recogen en la «Política del Sistema Interno de Información».

¹ La Ley 2/2023 incorpora al Derecho español la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión (“Directiva”).

4. Mecanismos de Comunicación

Las vías de comunicación de denuncias de las que dispone Cetursa se recogen en la «Política del Sistema Interno de Información». Entre ellas, se destaca el Canal de Denuncias en línea accesible a través de la web corporativa de Cetursa.

5. Roles y Responsabilidades

5.1 Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el responsable último de, entre otras competencias: (i) la implantación del Sistema Interno de Información de Cetursa; (ii) la aprobación de la «Política del Sistema Interno de Información»; (iii) la aprobación del «Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información»; y (iv) la designación del Responsable del Sistema, así como de su sustitución o cese.

5.2 Responsable del Sistema Interno de Información

El Consejo de Administración designa como Responsable del Sistema Interno de Información (en adelante, “Responsable del Sistema” o “Responsable”) al Órgano de Cumplimiento, como órgano encargado de velar por su correcta gestión.

El Responsable del Sistema actuará con autonomía e independencia de cualesquiera otros órganos o comités de Cetursa, sin injerencias ni instrucciones de ningún tipo durante el desarrollo de sus competencias. Asimismo, cuenta con los medios personales y materiales necesarios para su correcto desempeño.

A continuación, se detallan las competencias y responsabilidades atribuidas al Responsable del Sistema:

Velar por el **carácter confidencial de la identidad** de la persona que haga uso del Sistema y libremente escoja identificarse.

Mantener una **vía de comunicación segura con el informante**, utilizando para ello el Canal de Denuncias o cualesquiera otros medios que a tal efecto puedan ser habilitados según las circunstancias.

Velar por que la **tramitación, instrucción y resolución de las comunicaciones** se realice con arreglo a la legislación y a los principios de la «Política del Sistema Interno de Información», actuando con plena independencia e imparcialidad.

Reportará periódicamente al Consejo de Administración y a la Alta Dirección, al menos anualmente y siempre que sea necesario, cuanta información sea requerida sobre la actividad del Sistema, preservando en cualquier caso la confidencialidad y seguridad de la información, así como las restantes garantías y derechos de los usuarios establecidas en la Política.

Conservará actualizado el **Libro registro** con la información de las comunicaciones recibidas.

5.3 Instructor

En atención a la naturaleza de los hechos y al lugar en el que se hayan cometido, el Responsable del Sistema podrá designar uno o varios instructores para la realización de la investigación. A continuación, se detallan las responsabilidades atribuidas a los instructores:

Llevar a cabo la **investigación de los expedientes** designados por el Responsable del Sistema, practicando las diligencias necesarias y proporcionales para el esclarecimiento de los hechos.

Garantizar el **cumplimiento de los derechos y garantías** de todas las partes involucradas en el expediente de investigación, en los términos descritos en este Procedimiento y en la «Política del Sistema Interno de Información».

Emitir un **informe de investigación** con el contenido establecido en este Procedimiento y remitirlo al Responsable del Sistema.

6. Procedimiento de tramitación de las comunicaciones

A. DENUNCIAS

6.1 Fase I: Recepción, acuse de recibo y registro de las denuncias

El Responsable del Sistema será el encargado de recibir las denuncias formuladas a través de los distintos canales del Sistema Interno de Información.

La presentación de una denuncia dará lugar al envío de un acuse de recibo al informante en el plazo de **siete (7) días naturales** siguientes a la recepción de la comunicación. Sin perjuicio de lo anterior, el informante podrá renunciar, si así lo desea, a su derecho a recibir notificaciones en el marco de la tramitación.

En caso de que se reciba cualquier información por una vía distinta a las mencionadas en la Política del Sistema Interno de Información, desde Cetursa se garantizará la confidencialidad y, en la medida de lo posible, que su tratamiento se ajuste a lo dispuesto en este Procedimiento.

En el caso de comunicaciones recibidas a través de la plataforma web del Canal de Denuncias, el sistema generará automáticamente un código o ID alfanumérico que permitirá al informante hacer seguimiento del estado de su denuncia. En el supuesto de denuncias anónimas, cualquier comunicación, acuse de recibo o petición de información adicional será accesible al informante a través de la página de seguimiento de la plataforma, por lo que se recomienda que el informante revise dicha página con cierta habitualidad una vez presentada la denuncia.

El incumplimiento de este deber se considera una infracción muy grave y podrá conllevar la aplicación de las consecuencias disciplinarias y legales pertinentes.

Especialidades de las denuncias verbales

Cuando la denuncia fuese recibida de manera verbal, el Responsable del Sistema ofrecerá al informante la posibilidad de formular, ratificar, ampliar o aclarar la denuncia en una reunión presencial dentro del plazo máximo de siete (7) días desde su recepción.

Si el informante accediera a mantener tal reunión presencial, el Responsable del Sistema documentará la denuncia mediante su grabación (si el informante da su autorización) o a través de una transcripción completa y exacta de la conversación. En esta reunión:

El informante podrá asistir acompañado, si así lo desea, de un abogado o de un representante de los trabajadores, en su caso.

Quienes asistan a esta reunión serán informados por escrito de su deber de secreto y confidencialidad, así como de toda la información legal en materia de protección de datos.

La transcripción será firmada por los presentes en la reunión. Si por cualquier motivo el informante o alguno de los presentes no quisiera firmar el acta, se hará constar así y la investigación seguirá su curso.

Finalmente, el Responsable del Sistema adjuntará la grabación o la transcripción de la conversación y continuará la instrucción del expediente de investigación conforme a lo establecido en este Procedimiento.

A todas las denuncias recibidas se les asignará un código de identificación para su correcta trazabilidad y seguimiento y serán registradas en el **Libro de registro de denuncias**.

6.2 Fase II: Decisión sobre la admisión o inadmisión a trámite

Una vez registrada la denuncia, el Responsable del Sistema llevará a cabo un análisis preliminar de su alcance y contenido, decidiendo sobre su admisión o inadmisión a trámite en función de los indicios de infracción y pruebas facilitadas.

De esta manera, el Responsable del Sistema adoptará una de las siguientes decisiones:

Inadmisión a trámite de la denuncia: si ésta no cumple con los requisitos establecidos en la «Política del Sistema Interno de Información» y en este Procedimiento.

Admisión a trámite de la denuncia: cuando la denuncia formulada cumpla con los referidos requisitos.

Si el Responsable del Sistema considera que la denuncia tiene algún defecto subsanable (ya sea formal o material), previamente a su admisión o inadmisión a trámite se lo comunicará al informante para que lo subsane tan pronto le resulte posible.

Asimismo, el Responsable del Sistema podrá solicitar información adicional o aclaraciones al informante cuando se considere necesario para poder decidir sobre la admisión a trámite.

6.2.1. Comunicación a las partes aceptadas

Comunicación al informante: en caso de admisión a trámite de la denuncia, la decisión será comunicada al informante, salvo que la persona hubiese renunciado expresa o tácitamente al derecho a recibir notificaciones.

Comunicación al denunciado: la persona afectada por la denuncia será informada de su existencia con el objetivo de que pueda ejercer su derecho de defensa en el marco de la investigación. En dicha notificación se le indicará, de forma sucinta: (i) la existencia de una denuncia, (ii) los hechos que se le atribuyen, (iii) los posibles destinatarios de la información dentro de Cetursa o terceros autorizados, (iv) y los derechos que le corresponden en materia de protección de datos personales.

Si el Responsable del Sistema considera que existe riesgo de que la notificación a la persona denunciada comprometa la investigación, dicha comunicación podrá aplazarse hasta que el riesgo desaparezca.

6.3 Fase III: Instrucción de la denuncia

6.3.1 Apertura del expediente y designación del instructor

Admitida a trámite la denuncia, el Responsable del Sistema designará, en función de la naturaleza y lugar de los hechos comunicados, a un Instructor. En todo

caso, el instructor deberá tener acceso a toda la documentación e información relacionada con los hechos objeto de la investigación.

El Responsable del Sistema supervisará la gestión e investigación de las denuncias que se instruyan por parte del Instructor designado y le prestará en todo momento su soporte, asistencia y asesoramiento.

6.3.2 Investigación de los hechos denunciados (*diligencias de investigación*)

i. Plazos para la instrucción

La instrucción no podrá exceder del **plazo máximo de tres (3) meses** a contar desde la recepción de la denuncia. En casos de especial complejidad que requieran una prórroga, este plazo podrá ampliarse hasta tres (3) meses adicionales.

ii. Principios generales de la instrucción

Durante todo el expediente de investigación se velará por el respeto y cumplimiento de los principios y garantías consagradas en la «Política del Sistema Interno de Información».

iii. Instrucción

El Instructor llevará a cabo todas aquellas acciones y consultas que considere necesarias encaminadas a la averiguación de la exactitud y veracidad de la información recibida, así como encaminadas al esclarecimiento de los hechos. Entre otras:

Análisis documental. El instructor analizará la información y/o documentación aportada por el informante, denunciado, testigos y otras personas vinculadas con el proceso de instrucción. También podrá requerir cuanta información y/o documentación adicional de carácter profesional resulte necesaria, siempre atendiendo a criterios de proporcionalidad y razonabilidad.

Diligencias testificales. El instructor dará trámite de audiencia a las personas vinculadas con la investigación de los hechos, incluyendo en todo caso al informante, denunciado y testigos. Todos ellos deberán ser

conocedores de los derechos, garantías y deberes que asisten a las partes.

Las entrevistas mantenidas habrán de estar debidamente documentadas, bien mediante grabación (previa solicitud y autorización del interesado) o mediante acta de la reunión mantenida. En este último caso, se adjuntará el acta de lectura de los derechos, garantías y deberes de las partes, firmada por todos los asistentes.

Opiniones o informes técnicos o periciales. En cualquier momento de la fase de instrucción, el instructor podrá recabar una opinión o informe técnico, tanto de otros profesionales del Grupo, como de expertos externos en la materia. Dichas opiniones o informes externos deberán adjuntarse al Informe de Investigación.

En el supuesto de que, en cualquier momento de la fase de instrucción, los hechos pudieran revestir indicios de delito, el Responsable del Sistema, apoyado por los servicios jurídicos de Cetursa, paralizará de forma inmediata la instrucción interna e informará, a la mayor brevedad posible, al Ministerio Fiscal para el inicio del correspondiente procedimiento penal, o a la Fiscalía Europea si los hechos afectasen a intereses de la Unión Europea.

6.3.3 Emisión del Informe de Investigación interna

Una vez concluidas todas las actuaciones, el instructor emitirá un Informe sobre el procedimiento realizado, el cual será entregado al Responsable del Sistema, salvo que éste hubiera asumido la instrucción del expediente, y contendrá, al menos, los siguientes extremos:

Hechos o conducta objeto de la instrucción.

Análisis detallado de la instrucción (intervinientes, departamentos afectados, etc.).

Diligencias de investigación practicadas durante la instrucción del expediente.

Resultado de las diligencias de investigación practicadas.

Valoración de los hechos denunciados.

Conclusiones.

En su caso, medidas adoptadas.

En el caso de que el Instructor haya sido el Responsable del Sistema, el Informe de investigación interna podrá contener la Propuesta de Resolución incluida en el siguiente apartado.

6.3.4 Resolución del expediente

El Responsable del Sistema, a la vista del Informe derivado de la instrucción, elaborará una Resolución que incluirá:

El **archivo del expediente** cuando, tras la oportuna investigación, se considere que no han quedado suficientemente acreditados los hechos denunciados, o éstos no sean constitutivos de una infracción incluida en el ámbito objetivo del Sistema.

La propuesta de las **medidas disciplinarias y/o sancionadoras a adoptar**, cuando los hechos denunciados hayan quedado suficientemente acreditados y, además, sean constitutivos de una infracción incluida en el ámbito objetivo del Sistema. El régimen sancionador se aplicará de conformidad con el Convenio Colectivo aplicable a Cetursa, la legislación laboral vigente y el resto de obligaciones civiles y mercantiles que resulten de aplicación, sin perjuicio de las responsabilidades penales que pudieran derivarse.

Medidas de protección del Informante: cuando proceda, el Responsable del Sistema podrá valorar el establecimiento o mantenimiento de medidas de protección del Informante, atendiendo a las circunstancias concretas del caso.

6.3.5 Comunicación de la resolución

Finalmente, se informará sobre la decisión final adoptada al informante y a la persona denunciada. Para salvaguardar los derechos y garantías de todas las partes, **en ningún caso se dará traslado del informe de investigación o de la**

resolución al informante, al denunciado o a otras personas ajenas al instructor y al Responsable del Sistema.

Asimismo, cuando así lo exija la normativa aplicable, la información podrá trasladarse a las autoridades competentes para la investigación de los hechos, garantizando en todo momento el respeto de los derechos y garantías de las personas implicadas.

B. CONSULTAS

6.4 Procedimiento de tramitación de las consultas

Una vez recibida a través del Canal de Denuncias una consulta, se dará respuesta mediante la correspondiente comunicación escrita a la misma en un plazo máximo de dos (2) meses desde su recepción.

En el caso en el que por su especial complejidad se considerase necesario, dicho plazo podrá ampliarse hasta un máximo de dos (2) meses adicionales, debiendo emitirse la correspondiente respuesta en un plazo máximo de cuatro (4) meses a contar desde la recepción de la consulta. Se informará al interesado que el plazo se ha ampliado.

La respuesta será elaborada por el Responsable del Sistema, pudiendo dar traslado de la consulta para que opinen sobre la respuesta a las personas de Cetursa que puedan tener un mejor conocimiento.

7. Gestión de conflictos de interés

Existe conflicto de interés cuando la objetividad de quien ha de tomar decisiones sobre una denuncia está comprometida por su relación con el informante, con el denunciado, o con los hechos denunciados. El conflicto de interés puede ser:

- Directo, cuando se es objeto de la denuncia.
- Indirecto, cuando sin ser el denunciado, la objetividad tenga riesgo de verse comprometida por otros motivos, tales como:
 - La existencia de una relación de afectividad o parentesco con el

denunciado.

- Amistad o enemistad manifiesta con el informante o el denunciado o, si son varios, con cualquiera de ellos.
- Vinculación por razón de matrimonio o análoga relación de efectividad o de parentesco con el informante o el denunciado o, si son varios, con cualquiera de ellos.
- La presencia de intereses personales (p.ej. económicos o de desarrollo profesional) que puedan verse comprometidos por la investigación de los hechos denunciados.
- La existencia de una responsabilidad indirecta (p.ej. por inacción) en relación con los hechos denunciados.
- La relación de equipo directa entre el informante y el denunciado.

Medidas para evitar el conflicto de interés

Si la denuncia fuera dirigida contra alguno de los miembros del **órgano**

Responsable del Sistema o concurriera algún conflicto de interés con él, éste se abstendrá de intervenir en la tramitación del expediente (salvo en lo que procediera en su condición de persona afectada) pudiendo continuar con la instrucción otro de los miembros Responsables del Sistema.

Si la denuncia afectase a algún miembro del **Consejo de Administración** de Cetursa, el Responsable del Sistema informará al Presidente del Consejo a los efectos de seleccionar conjuntamente un instructor independiente. Si la denuncia afectase al Presidente del Consejo de Administración, el Responsable del Sistema informará al Vicepresidente o, si la denuncia también involucrase al Vicepresidente, al Secretario del Consejo a los mismos efectos.

Si concurriera algún conflicto de interés en quien fuera designado como **instructor**, éste se abstendrá igualmente de intervenir, y se procederá al nombramiento de un nuevo instructor/a por parte del Responsable del Sistema.

8. Protección a los informantes

Se prohíben expresamente los actos constitutivos de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una comunicación conforme a lo previsto en este Procedimiento.

No obstante, la prohibición de represalias prevista no impedirá la adopción de las medidas disciplinarias que procedan cuando la investigación interna determine que la denuncia es falsa y que la persona que la ha realizado era consciente de su falsedad, habiendo actuado así con mala fe.

Las condiciones, medidas y plazos de protección de los informantes frente a represalias se encuentran regulado en el «Protocolo de prohibición de represalias» (Anexo III).

9. Protección de datos personales

Cetursa tratará en todo momento los datos personales de forma confidencial y conforme a la normativa vigente. Adoptará las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los que están expuestos.

En particular, en relación con el tratamiento de datos personales en el marco del Sistema Interno de Información, cabe destacar: (i) los datos personales de las comunicaciones para las que no proceda su investigación, por no estar fundamentadas, deberán borrarse o anonimizarse transcurridos tres (3) meses desde su recepción, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema; (ii) en ningún caso podrán conservarse los datos por un período superior a diez (10) años; (iii) el acceso a los datos personales del Sistema de información quedará limitado, dentro del ámbito de sus competencias, al Responsable del Sistema y a quienes lo gestionen directamente, al responsable de Recursos Humanos cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias, al responsable de los servicios jurídicos de

Cetursa si procediera la adopción de medidas legales, a los encargados del tratamiento designados, y al Delegado de Protección de Datos en su caso; (iv) las comunicaciones recibidas por vías diferentes al Canal de Denuncias (como buzones de cumplimiento, de RRHH o correos electrónicos) deberán eliminarse inmediatamente después de informar al Responsable del Sistema.

10. Incumplimiento del Procedimiento

El incumplimiento de este Procedimiento puede exponer a Cetursa o a las personas que la integran a graves consecuencias. En este sentido, cualquier incumplimiento del presente Procedimiento deberá ser comunicado mediante alguna de las vías de comunicación de denuncias de las que dispone Cetursa que se recogen en la «Política del Sistema Interno de Información».

11. Difusión y formación

El Responsable del Sistema implementará acciones de comunicación y sensibilización para la oportuna comprensión y puesta en práctica de este Procedimiento.

12. Aprobación, publicación y entrada en vigor

El Consejo de Administración de Cetursa impulsa y aprueba este Procedimiento, cumpliendo así su función de establecer las bases necesarias para una adecuada y eficiente gestión del Sistema Interno de Información y promover el cumplimiento de los principios y garantías recogidas en este Procedimiento.

El Procedimiento será revisado y actualizado siempre que se estime necesario con el fin de adaptarlo a cambios legales u organizativos de la Sociedad, o para incorporar las mejores prácticas que se consideren oportunas.

ANEXO I - Catálogo de infracciones contempladas en la Directiva (UE) 2019/1937

- a) Infracciones que entren dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión enumerados en el anexo relativas a los ámbitos siguientes:
- i. contratación pública,
 - ii. servicios, productos y mercados financieros, y prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo,
 - iii. seguridad de los productos y conformidad,
 - iv. seguridad del transporte,
 - v. protección del medio ambiente,
 - vi. protección frente a las radiaciones y seguridad nuclear,
 - vii. seguridad de los alimentos y los piensos, sanidad animal y bienestar de los animales,
 - viii. salud pública,
 - ix. protección de los consumidores,
 - x. protección de la privacidad y de los datos personales, y seguridad de las redes y los sistemas de información;
- b) Infracciones que afecten a los intereses financieros de la Unión tal como se contemplan en el artículo 325 del TFUE y tal como se concretan en las correspondientes medidas de la Unión;
- c) Infracciones relativas al mercado interior, tal como se contemplan en el artículo 26, apartado 2, del TFUE, incluidas las infracciones de las normas de la Unión en materia de competencia y ayudas otorgadas por los Estados, así como las infracciones relativas al mercado interior en relación con los actos que infrinjan las normas del impuesto sobre sociedades o a prácticas cuya finalidad sea obtener ventaja fiscal que desvirtúe el objeto o la finalidad de la legislación aplicable del impuesto sobre sociedades.

ANEXO II. Canales externos de las autoridades competentes

Existen Canales Externos a través de los cuales se pueden presentar igualmente comunicaciones:

Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.): [organismo estatal de referencia para la presentación de denuncias externas en el marco de la Ley 2/2023.](#)

Asimismo, en el ámbito autonómico:

Autoridad Autonómica de la Junta de Andalucía: Oficina Andaluza Antifraude (OAAF)

ANEXO III. Protocolo de Prohibición de Represalias

1. Introducción

En virtud de lo previsto en la «Política del Sistema Interno de Información», así como en el «Procedimiento de gestión del Sistema Interno de Información» que la desarrolla, Cetursa no tolerará represalias (incluidas las amenazas y las tentativas de represalia) contra ningún informante por plantear una denuncia, comunicación o cualquier inquietud de buena fe, o por cooperar en la investigación de cualquier denuncia, y adoptará sus mayores esfuerzos para evitar, perseguir y sancionar tales conductas.

2. Objeto

El presente «Protocolo de Prohibición de Represalias» (en adelante, el “**Protocolo**”), tiene como principal objetivo la protección de las personas informantes que presenten una denuncia través de los canales comprendidos en el Sistema Interno de Información (en adelante, “Sistema Interno de Información”, o el “Sistema”, indistintamente) de Cetursa, con respecto a posibles represalias, incluidas las amenazas de represalia y tentativas de represalia.

Asimismo, el Protocolo pretende establecer un marco de protección que pueda abordar eficazmente situaciones de riesgo y proteger a las personas que comuniquen de buena fe de dichas represalias.

3. Concepto de represalia

A los efectos del presente Protocolo, se entiende por “**represalia**” cualquier acto u omisión que esté prohibido por la ley, o que, de forma directa o indirecta, suponga un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren, en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, sólo por su condición de informantes, o por haber realizado una revelación pública, y siempre que tales actos u omisiones se produzcan mientras dure el procedimiento de investigación o en los dos años siguientes a la terminación del

mismo o de la fecha en que tuvo lugar la revelación pública. Se exceptúa el supuesto en que dicha acción u omisión pueda justificarse objetivamente en atención a una finalidad legítima y que los medios para alcanzar dicha finalidad sean necesarios y adecuados.

Se considerarán represalias, entre otras, las que se adopten en forma de:

- a) Suspensión del contrato de trabajo, despido o extinción de la relación laboral o estatutaria, incluyendo la no renovación o la terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal una vez superado el período de prueba, o terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios, imposición de cualquier medida disciplinaria, degradación o denegación de ascensos y cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo y la no conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que el trabajador tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido; salvo que estas medidas se llevaran a cabo dentro del ejercicio regular del poder de dirección al amparo de la legislación laboral o reguladora del estatuto del empleado público correspondiente, por circunstancias, hechos o infracciones acreditadas, y ajenas a la presentación de la comunicación.
- b) Daños, incluidos los de carácter reputacional, o pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo.
- c) Evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional.
- d) Inclusión en listas negras o difusión de información en un determinado ámbito sectorial, que dificulten o impidan el acceso al empleo o la contratación de obras o servicios.
- e) Anulación de una licencia o permiso.
- f) Denegación de formación.
- g) Discriminación, o trato desfavorable o injusto.

4. Condiciones para la protección

Los sujetos contemplados en el ámbito de aplicación subjetivo de la «Política del Sistema Interno de Información» que comuniquen infracciones incluidas dentro del ámbito objetivo del mismo (exclusivamente las consideradas en el apartado 2.2.A), se les aplicará el régimen de protección previsto en este Protocolo siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- a) La comunicación o denuncia se haya presentado cumpliendo los requisitos previstos en el «Procedimiento de gestión del Sistema Interno de Información»;
- b) El informante tenga motivos razonables para pensar que la información denunciada es veraz en el momento de presentar la denuncia, aunque el informante no haya podido aportar pruebas concluyentes.

Por el contrario, quedan expresamente excluidos de protección aquellos sujetos que informen de:

- a) Información que ya esté completamente disponible para el público;
- b) Denuncias que resulten inadmitidas;
- c) Información relacionada con conflictos interpersonales, o que afecte únicamente al informante y al denunciado;
- d) Meros rumores;
- e) Información relacionada con infracciones no incluidas en el ámbito objetivo del Sistema.

5. Evaluación del riesgo de represalias

Cuando se reciba una comunicación a través de los canales habilitados por Cetursa, se procederá a evaluar el riesgo de posibles represalias para el informante y otras partes involucradas, pudiendo para ello considerar, a título ejemplificativo y no limitativo, los siguientes criterios de valoración que establecen las mejores prácticas:

¿Cuál es la probabilidad de que se garantice la confidencialidad de la identidad del informante y/o datos comunicados?

¿Quién más tiene conocimiento de la denuncia y/o los hechos?

¿La naturaleza de la información denunciada revela la identidad del informante?

¿El informante se muestra especialmente preocupado por la adopción de represalias? ¿Se tiene constancia de que ya se hayan adoptado represalias o existen amenazas inmediatas de ello?

¿El informante está involucrado en la irregularidad o esta se dirige contra él?

¿La denuncia involucra múltiples tipos de irregularidades?

¿Cómo obtuvo el informante la información comunicada?

¿Cuál es la relación del informante con el sujeto denunciado y con la organización?

En función de la evaluación del riesgo de represalia, se implementarán estrategias y acciones para prevenir represalias contra el informante y otras personas involucradas, atendiendo al caso concreto.

La evaluación del riesgo de represalia será objeto de seguimiento y revisión por parte del Responsable del Sistema a lo largo de las distintas fases del proceso de tramitación de denuncias, documentando los resultados obtenidos en cada reevaluación.

6. Medidas de protección frente a represalias

A fin de proteger a los informantes, el Responsable del Sistema velará por aplicar las medidas de protección que en su caso resulten oportunas. En particular, a título ejemplificativo y no limitativo:

- **Anonimato y confidencialidad:** el informante podrá, a su libre elección, identificarse o presentar su denuncia de manera anónima. En todo caso, se garantiza que todas las denuncias recibidas se tratarán de forma

confidencial y con arreglo a la normativa de protección de datos en vigor, protegiendo tanto la identidad del informante que desee identificarse como la de los hechos, datos e información aportados relativos a personas físicas y jurídicas.

Como medida para garantizar la confidencialidad de la identidad del informante que decida identificarse, Cetursa hace constar expresamente que los datos identificativos del mismo no se encuentran comprendidos en el alcance del derecho de acceso susceptible de ser ejercitado por el denunciado. Por ello, y como regla general, éste no conocerá la identidad del informante.

Asimismo, todas las personas que, por razón de las funciones que desempeñen, tengan conocimiento de las comunicaciones que se formulen, están obligadas a guardar secreto profesional sobre la identidad del informante y cuanta información o datos tengan acceso, siendo una infracción muy grave el incumplimiento de este deber.

- **Prohibición de adoptar represalias contra el informante de buena fe**, tales como despido, no renovación, terminación anticipada de la relación laboral, daño reputacional o económico, evaluaciones desempeño que no sean acordes al trabajo realizado, entre otras (*ver detalle en apartado 3 anterior*).
- **Desarrollo de acciones de formación y comunicación** sobre medidas de protección frente a represalias dirigidas a las personas de Cetursa y terceros con los que se relaciona la Sociedad.
- **Seguimiento periódico de la situación del informante**: el Responsable del Sistema realizará un seguimiento periódico para prevenir la adopción de represalia:
 - **Personal** de Cetursa: el Responsable del Sistema llevará un seguimiento de las condiciones laborales de los informantes. Para ello realizará reuniones periódicas con ellos para conocer de primera mano su situación laboral, solicitándoles, en su caso, la

documentación que considere necesaria durante la tramitación de la denuncia y, especialmente, tras su archivo, a fin de verificar que no hubiera habido alguna condición o comportamiento que pudiera entrañar una represalia.

En su caso, se valorará la posibilidad de adoptar medidas, temporales o permanentes, dirigidas a proteger al profesional que haya realizado la comunicación (p.ej., cambio físico del lugar de trabajo o ubicación, cambio de área/departamento o cambio de puesto de trabajo, cambio del supervisor o responsable, cambio de la línea de reporte, etc.).

Si se constatase que, efectivamente, se han adoptado represalias contra el informante u otras personas involucradas, además de proceder a adoptar las medidas disciplinarias oportunas contra los autores de tales represalias, se adoptarán las medidas necesarias y disponibles para restituir al informante a la situación previa al perjuicio sufrido (p. ej., restitución del empleado a su puesto de trabajo/salario/responsabilidades originales; acceso a la promoción interna/formación/beneficios y derechos denegados; ofrecimiento de disculpas; indemnización de daños y perjuicios; etc.).

Para el desarrollo de las actuaciones mencionadas, el Responsable del Sistema también contará con el soporte de la Dirección de Recursos Humanos.

- **Terceros externos** a Cetursa: en la medida en la que resulte aplicable, el Responsable del Sistema realizará un seguimiento de la relación mercantil con el socio de negocio que hubiera realizado la denuncia a fin de garantizar la ausencia de represalias, tales como la terminación anticipada o anulación de contratos.

Cualquiera de los sujetos que, estando comprendidos en el ámbito de aplicación del presente Protocolo, sufrieran represalias, amenazas de represalia o tentativa de represalia, como consecuencia de la comunicación de una denuncia a través

del Sistema Interno de Información, estará legitimado para solicitar la protección de la autoridad competente, además de la protección de Cetursa.

El Responsable del Sistema registrará las actuaciones desarrolladas en el marco de su función de seguimiento periódico, así como los resultados obtenidos.

7. Medidas de apoyo

Si bien la Ley 2/2023, de 20 de febrero, únicamente obliga a la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I) a la prestación de medidas de apoyo, Cetursa velará por que, en la medida de lo posible, se faciliten una serie medidas de apoyo al informante, en caso de ser necesario y siempre atendiendo a la valoración de las circunstancias derivadas de la denuncia y al criterio del Responsable del Sistema.

En este sentido, se facilitará información sobre los procedimientos y recursos disponibles para la protección frente a represalias que ofrecen las autoridades competentes, así como información sobre los canales de denuncia externos.

Las medidas de apoyo que se presten al informante responderán a las casuísticas y necesidades de cada supuesto y, en todo caso, se podrán aplicar otras medidas de protección y/o apoyos adicionales a las expuestas en el apartado anterior y en este apartado, a fin de garantizar y asegurar una protección rápida y efectiva.

8. Plazos de protección

Cualquiera de las personas que, estando comprendidos en el ámbito de aplicación del presente Protocolo, sufrieran represalias, amenazas de represalia o tentativa de represalia, como consecuencia de la denuncia a través del Sistema Interno de Información de Cetursa, estará legitimado para solicitar la protección de la autoridad competente en el plazo de dos años, salvo que las circunstancias impliquen un periodo de seguimiento mayor.

9. Incumplimientos del Protocolo de Prohibición de Represalias

En caso de sufrir represalias o de tener sospechas o conocimiento de su adopción respecto a otra persona, se deberá informar inmediatamente al Responsable del Sistema a través del Sistema Interno de Información para que pueda analizar el caso y adoptar las medidas adecuadas para prevenirlas o, en su caso, subsanarlas. Todo ello, sin perjuicio de cualesquiera otras acciones disciplinarias o legales a que pudiera haber lugar.

Si se confirmase la adopción de represalias, los autores de las mismas serán objeto de investigación y, en su caso, de sanción disciplinaria conforme a los procedimientos establecidos o se aplicarán las acciones que en Derecho pudieran corresponder.