



Política Sistema Interno de Información ISASTUR

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS



CONTROL DEL DOCUMENTO

Información general

Funciones Intervinientes en Elaboración y Aprobación	
Título	Política Sistema Interno de Información - Procedimiento de Gestión de Informaciones y Canal Ético de Denuncias
Elaborado por:	Responsable Sistema Interno de Información
A aprobar por:	Órgano de Administración

Lista de distribución

Copias Controladas de Documento	
Usuarios CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS	Formación Usuarios CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS
Órgano de Administración	Consejo de Administración

Histórico de revisiones

Versión	Fecha	Observaciones
01	12/06/23	Edición Inicial
02	16/05/24	
03	02/07/24	
04	19/06/25	Edición Actual

Estado del documento

Versión	Fecha	Estado	Responsable	Observaciones
04	19/06/25	Aprobación por Acta de Órgano de Administración	Comité Cumplimiento Normativo	Entrada en Vigor al día siguiente de aprobación



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN Y MARCO NORMATIVO	4
2.	PRINCIPIOS, OBJETO Y ALCANCE DE LA POLÍTICA DEL SII	7
2.1.	REGISTRO DE COMUNICACIONES A TRAVÉS DEL CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS	7
2.2.	PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DEL SII Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS	8
2.3.	OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS	9
2.4.	ALCANCE, SUJETOS Y COMUNICACIONES LEGITIMADAS	9
2.5.	CONTENIDO DE INFORMACIONES CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS	12
3.	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS	13
3.1	RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN Y ADMISIÓN A TRÁMITE	14
3.2	INVESTIGACIÓN	18
3.3	MEDIDAS CAUTELARES	23
3.4	PROPUESTA DE RESOLUCIÓN	23
3.5	RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE	25
3.6	EJECUCIÓN DISCIPLINARIA Y PROPUESTA DE MEDIDAS COMPLIANCE	26
4.	GARANTÍAS DEL CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS	27
4.1.	CONFIDENCIALIDAD Y ANONIMATO	27
4.2.	GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES	27
4.3.	DERECHO DE INFORMACIÓN	28
4.4.	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE FILTRACIONES	28
4.5.	PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS	29
4.6.	DENUNCIAS FALSAS	29
4.7.	DERECHOS DE LA PERSONA INVESTIGADA/ DENUNCIADA	30
4.8.	REGISTRO DE COMUNICACIONES	31
5.	PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	31
5.1.	CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS	31
5.2.	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTOCOLO DE GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO	33
6.	REPORTE Y DOCUMENTACIÓN	34
6.1.	INFORMACIÓN AL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN	34
6.2.	DOCUMENTACIÓN	34
7.	INTERPRETACIÓN, REVISIÓN, DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN	34
7.1.	INTERPRETACIÓN Y REVISIÓN	34
7.2.	CUMPLIMIENTO Y COMUNICACIÓN	34
8.	ANEXO I: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES (RESUMEN EJECUTIVO)	36



1. INTRODUCCIÓN Y MARCO NORMATIVO

La presente POLÍTICA DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN [en adelante Política SII] QUE INTEGRA EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS INFORMACIONES DE INGENIERÍA Y SUMINISTROS ASTURIAS, S.A. (en adelante, ISASTUR), como responsable del tratamiento del Canal de Denuncias de ISASTUR¹ se formaliza a fin de dar cumplimiento de lo establecido en:

- La Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión [en adelante Directiva Whistleblowing] y,
- En particular al artículo 9 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 de Protección del Informante], por el que se establece:
 1. *El órgano de administración u órgano de gobierno de cada entidad u organismo obligado por esta ley aprobará el procedimiento de gestión de informaciones. El Responsable del Sistema responderá de su tramitación diligente.*
 - El órgano de administración de ISASTUR aprueba la presente política y designa al Responsable de Sistema Interno de Información [en adelante RSII] conforme acta formalizada al efecto.
 2. *El procedimiento establecerá las previsiones necesarias para que el Sistema interno de información y los canales internos de información existentes cumplan con los requisitos establecidos en esta ley. En particular, el procedimiento responderá al contenido mínimo y principios siguientes:*
 - a. *Identificación del canal o canales internos de información a los que se asocian.*
 - El canal que aglutina los canales internos de información de ISASTUR es <https://isastur.canaldenunciasanonimas.com/home> [en adelante CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS] permitiendo la recepción de las comunicaciones, que pueden llevarse a cabo de forma anónima o con reserva de la identidad del informante, y de su forma, escrita o verbal.
 - b. *Inclusión de información clara y accesible sobre los canales externos de información ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea.*
 - La Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I. es la autoridad competente para la tramitación, a través del canal externo de las informaciones de la Administración del Estado y también cuando suscriba el oportuno convenio con las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las entidades que integran la Administración y el sector público institucional autonómico o local.
 - A través del documento de Preguntas Frecuentes informado en el CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS DE ISASTUR <https://isastur.canaldenunciasanonimas.com/faqs>, ISASTUR informa sobre los canales externos de información: "*Es posible informar*



PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

de la comisión de acciones u omisiones en el ámbito de aplicación de la Ley 2/2023 ante los siguientes canales externos:

- *Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I. (pendiente de creación)*
 - *Servicio Nacional de Coordinación Antifraude o Servicio Antifraude Principado de Asturias*
 - *Autoridad Defensa Competencia*
 - *Ministerio Fiscal*
 - *Inspección de Trabajo*
 - *Agencia Tributaria*
 - *Fiscalía Europea*
- c. *Envío de acuse de recibo de la comunicación al informante, en el plazo de siete días naturales siguientes a su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.*
- Conforme a lo establecido en el epígrafe 3 del presente Procedimiento, el procedimiento de gestión de informaciones de ISASTUR asegura que las personas informantes de comunicaciones registradas en CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS recibirán un acuse de recibo en un plazo máximo de 7 días tras una revisión preliminar la procedencia y pertinencia de la comunicación en base al ámbito material y personal del canal, a través de los controles de notificación establecidos en el Gestor del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS.
- d. *Determinación del plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación, que no podrá ser superior a tres meses a contar desde la recepción de la comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, a tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de efectuarse la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.*
- Conforme a lo establecido en el epígrafe 3 del presente Procedimiento, el procedimiento de gestión de informaciones de ISASTUR asegura el cumplimiento de los plazos máximos de respuesta a las actuaciones de investigación, a través de los controles de notificación establecidos en el Gestor del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS.
- e. *Previsión de la posibilidad de mantener la comunicación con el informante y, si se considera necesario, de solicitar a la persona informante información adicional.*
- CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS permite la comunicación con la persona informante, tanto si la denuncia ha sido formalizada de forma confidencial, como si se ha realizado de forma anónima a través de una zona privada identificada como "Consultar el estado de una denuncia". Al realizar una denuncia, la persona informante recibe unas claves secretas que le permitirán establecer una comunicación de forma anónima con la organización. Desde esta área podrá consultar en todo momento el estado de la denuncia y contestar a las inquietudes que ISASTUR le pueda solicitar para poder realizar correctamente la comunicación.



PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

La plataforma genera un certificado con todas las comunicaciones realizadas para garantizar a la persona informante la traza de información intercambiada

- f. *Establecimiento del derecho de la persona afectada a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y a ser oída en cualquier momento. Dicha comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.*
- Conforme a lo establecido en el epígrafe 3 del presente Procedimiento, el procedimiento de gestión de informaciones de ISASTUR asegura que la persona nombrada como instructora de la investigación derivada de una denuncia tomará declaración firmada a la persona afectada en relación con los hechos que se le atribuyen, quedando evidencia del registro trazable que lo acredita en el Gestor del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS.
- g. *Garantía de la confidencialidad cuando la comunicación sea remitida por canales de denuncia que no sean los establecidos o a miembros del personal no responsable de su tratamiento, al que se habrá formado en esta materia y advertido de la tipificación como infracción muy grave de su quebranto y, asimismo, el establecimiento de la obligación del receptor de la comunicación de remitirla inmediatamente al Responsable del Sistema.*
- A través del registro "Adhesión/Comunicado CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS ISASTUR" todas las personas pertenecientes a la organización son puestas en conocimiento y advertidas de la tipificación de infracciones y del carácter vinculante de la confidencialidad y del deber de delación a través de CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS de aquella infracción o incumplimiento normativo del que pudiera tener constancia a través de cualquier vía de comunicación, en la medida en que esté sustentado en un principio de prueba (documental, testifical, informática...) que permita acreditar los hechos denunciados, al menos, con carácter indiciario.
- h. *Exigencia del respeto a la presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas.*
- Conforme a lo establecido en el epígrafe 4 del presente Procedimiento, el procedimiento de gestión de informaciones de ISASTUR asegura los principios de presunción de inocencia y al honor de las personas investigadas.
- i. *Respeto de las disposiciones sobre protección de datos personales de acuerdo a lo previsto en el título VI.*
- Conforme a lo establecido en el epígrafe 5 del presente Procedimiento, el procedimiento de gestión de informaciones de ISASTUR asegura el cumplimiento de los requerimientos establecidos en relación con los canales de denuncia en la normativa vigente en materia de protección de datos personales.
- Así, CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS responde también a las exigencias establecidas en:
- El Procedimiento 679/2016 General de Protección de Datos [en adelante RGPD], en lo relativo a los derechos de afectados y principios de responsabilidad activa.
 - La Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantías de Derecho Digital [en adelante LOPDGDD] que regula ampliamente en su artículo 24 la protección de datos personales tratados a través de los canales de denuncia.
- j. *Remisión de la información al Ministerio Fiscal con carácter inmediato cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito. En el caso de que los*



PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea.

- Conforme a lo establecido en el epígrafe 3 del presente Procedimiento, el procedimiento de gestión de informaciones de ISASTUR asegura que ante indicios acreditados de delito el RSII elevará los hechos ante el órgano de administración a fin de que éste decida su comunicación al Ministerio Fiscal, previa notificación y consentimiento de la víctima de forma documentada.

La gestión de las informaciones relativas a denuncias que pudiera recibir ISASTUR se canaliza a través de la implantación del Canal permite a ISASTUR detectar aquellas desviaciones de incumplimientos normativos y poner de manifiesto la comisión de cualquier ilícito o potencial ilícito.

El Canal es gestionado por la figura del RSII que tiene atribuidas las funciones de supervisión del Canal por parte del Órgano de Administración, impulsando las Investigaciones que sean necesarias y proponer, en su caso, las medidas de prevención y concienciación que sean pertinentes en cada momento. De todas las acciones u omisiones del RSII será responsable la propia organización en su calidad de persona jurídica o, subsidiariamente, el Órgano de Administración de la misma. En este sentido deberán dotar de los recursos necesarios al RSII, velar por su eficaz desenvolvimiento y supervisar y ejercer el control de su actividad, con respeto a los principios rectores.

Al contenido de las comunicaciones recogidas a través del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS, tendrán acceso única y exclusivamente las personas designadas por el órgano de administración como RSII, tanto como Comité de Cumplimiento Normativo con el perfil de Compliance Officer para su cribado y gestión, así como, en función de la materia objeto de denuncia y en la medida en que no exista conflicto de interés, en su caso, con el perfil de Company User, para su tramitación e investigación, como parte de sus funciones de control interno y cumplimiento, así como las funciones que en base a la normativa anteriormente referida estén legitimadas al efecto.

Los plazos contenidos en el presente documento se entenderán, en todo caso, hábiles, excluyéndose del cómputo de los mismos los sábados, domingos y festivos.

2. PRINCIPIOS, OBJETO Y ALCANCE DE LA POLÍTICA DEL SII

2.1. REGISTRO DE COMUNICACIONES A TRAVÉS DEL CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

ISASTUR está firmemente comprometida con el cumplimiento normativo y cuenta con una sólida cultura ética y de buen gobierno corporativo, así como a la prevención y reprobación de aquellas conductas anómalas que no se ajusten a la normativa aplicable.

Por ello, todas las personas que integran la organización deben cumplir estrictamente con lo establecido en la normativa, así como en el resto de políticas internas; y tiene la obligación de colaborar para prevenir y detectar posibles conductas irregulares o ilícitas que puedan tener lugar en la organización.

Para dar cumplimiento a este deber, **CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS** se presenta como el **canal oficial para el registro de denuncias** de ISASTUR como una herramienta que



permite comunicar, de manera confidencial, denuncias o irregularidades relativas a acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea conforme a lo establecido en la Directiva (UE) 2019/1937 de protección del informante y 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 incumplimientos del Código de Conducta Empresarial de ISASTUR.

De esta manera, las comunicaciones/denuncias de las que pudieran ser conocedoras las personas de la organización a través de otros canales (presenciales, verbales, telefónicos, postales, electrónicos, ...) que no sean el canal oficial establecido: CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS (<https://isastur.canaldenunciasanonimas.com/home>) o a miembros del personal no designado por el órgano de administración como Responsable del Sistema Interno de Información (RSII) habrán de ser comunicadas a través del citado CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS a fin de garantizar el registro de todas las comunicaciones recibidas, la gestión autorizada de la información, así como el cumplimiento de los principios establecidos en la presente Política y normativa asociada a la materia, si bien sólo especificando la identidad del tercero informante si así ha informado y dispone del consentimiento para facilitarla.

En los casos en los que no se disponga de dicho consentimiento, procederá a formular la denuncia obviando los datos personales del tercero que le haya manifestado la misma, conforme a lo establecido en la Política de Privacidad y normativa de protección de datos personales.

2.2. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DEL SII Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

La gestión de todas las denuncias remitidas a través del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS se regirá por los principios sobre los que se fundamentan las garantías del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS:

- **Accesibilidad:** ISASTUR proporciona información adecuada de forma clara y fácilmente accesible, sobre el uso de CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS, así como sobre los principios esenciales del procedimiento de gestión a través de la Política de Privacidad y Protocolo de Gestión del Canal en la página de inicio de su web corporativa www.isastur.com, con enlace directo al CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS <https://isastur.canaldenunciasanonimas.com/home>
- **Confidencialidad** garantizada del canal diseñado, establecido y gestionado de una forma segura hacia el RSII, permitiéndose comunicaciones de forma anónima, de modo que se garantice la confidencialidad de la identidad de informantes y de terceros mencionados en la comunicación y de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la misma, impidiendo el acceso de personal no autorizado.
- **Protección de los derechos de la persona informante, interesado/as y denunciado/as:** El CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS garantiza además los derechos de la persona informante, así como de la persona investigada que se recogen en el presente Procedimiento en el epígrafe "Garantías del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS". Se garantizará asimismo el derecho de las personas afectadas por una comunicación a ser oídas en el marco del procedimiento, de forma respetuosa con la confidencialidad y la presunción de inocencia.



PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

- ❑ **Tramitación de las informaciones recibidas:** que permite evidenciar las fases de recepción, revisión preliminar, investigación, decisión y Compliance, de forma que se trámite de forma trazable todas las informaciones recibidas.
- ❑ **Transparencia y colaboración con la autoridad judicial:** sin perjuicio de que las investigaciones tengan el carácter de reservadas, el RSII dará cuenta al Órgano de Administración de aquellas actuaciones en las que haya participado anonimizando los datos de carácter personal a través de las estadísticas que les sean requeridas. A su vez, el RSII colaborará en todo lo que se le requiera por parte de las autoridades judiciales y a su vez adoptará las decisiones sobre iniciar acciones judiciales. Si fuera requerida para ello, prestará colaboración a otras Autoridades de carácter administrativo en todo lo que fuere pertinente.
- ❑ **Reserva:** la investigación tiene carácter confidencial. La/s persona/s que intervengan en la investigación firman cláusulas de confidencialidad.
- ❑ **Diligencia:** el RSII tramitará diligentemente las informaciones que se les haya comunicado. En todo caso, se adoptará la decisión que resulte necesaria en el plazo máximo de tres meses, salvo especial complejidad, en cuyo caso así será trasladado a la persona informante.
- ❑ **Proporcionalidad:** Sólo se llevarán a cabo aquellas medidas en la Investigación las cuales sean útiles y necesarias a los fines de la misma y no causen un daño mayor que el que intenta prevenir la propia Investigación.
- ❑ **Legalidad:** en las investigaciones se respetará en todo momento la legislación vigente, especialmente en lo referente a protección de datos, intimidad y relación con las autoridades judiciales y administrativas.
- ❑ **Prohibición de represalias:** En ningún caso se permitirá que la persona informante sufra represalias, discriminaciones o perjuicios de cualquier tipo como consecuencia de su comunicación. ISASTUR se compromete a adoptar medidas preventivas y reactivas frente a cualquier conducta de represalia, conforme a lo previsto en la Ley 2/2023.

2.3. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

El presente Procedimiento tiene por objeto regular las normas de funcionamiento del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS de ISASTUR, definiendo el procedimiento de tramitación de las informaciones recibidas a través del SII y, conforme a lo expuesto en el punto 2.1., a través del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS, los principios y garantías de informante/s y de la/s persona/s denunciada/s y/o investigada/s, así como las funciones y responsabilidades de cada uno de las funciones implicadas en su gestión.

2.4. ALCANCE, SUJETOS Y COMUNICACIONES LEGITIMADAS

El CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS es una herramienta que permite comunicar, de manera confidencial, denuncias o irregularidades relativas a acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea conforme a lo establecido en la Directiva (UE) 2019/1937 de protección del informante y Ley



PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

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 incumplimientos del Código y/o del Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo de ISASTUR.

Así, el ámbito material del Canal Ético define que las materias susceptibles de denuncia son las definidas en la Directiva (UE) 2019/1937 y Ley 2/2023, por lo que, son objeto de denuncia en este canal las acciones u omisiones que puedan constituir:

- a) Infracciones del Derecho de la Unión Europea, siempre que:
 - Se incluyan en el ámbito de aplicación de los actos enumerados en el anexo de la Directiva (UE) 2019/1937. (D.O.U.E. 26/11/2019).
 - Afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, según el Art. 325 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE).
 - Incidan en el mercado interior, según Art. 26, apartado 2 del TFUE, incluidas las infracciones en materia de competencia y ayudas otorgadas por los Estados, de las normas del impuesto sobre sociedades, o de prácticas cuya finalidad sea obtener una ventaja fiscal que desvirtúe el objeto o la finalidad de la legislación aplicable al impuesto sobre sociedades.
- b) Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, incluidas las que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social.
- c) Infracciones del Derecho en materia de Seguridad y Salud en el trabajo.

Sirve para prevenir incumplimientos normativos y corregir los detectados.

No es un buzón de solicitudes, quejas, sugerencias, etc, al margen del cumplimiento normativo.

El ámbito personal de aplicación se contiene en el Art. 3 de la Ley 2/2023. En este sentido pueden hacer uso del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS y presentar una comunicación personas con relación laboral o profesional: los representantes de ISASTUR; socios o partícipes; integrantes de los órganos de administración; consejeros o consejeros delegados; personas jurídicas con las que se mantenga relación mercantil o comercial; personal directivo; personas trabajadoras autónomas, propias de plantilla o su representación; exempleadas; personas vinculadas a contratas y subcontratas; personas candidatas, becadas o voluntarias; clientes y consumidores de bienes o servicios y otros afectados.

Los derechos y garantías establecidas en el CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS se aplicarán, conforme a la normativa de protección del informante a los informantes que hayan obtenido información sobre infracciones en un contexto laboral o profesional, comprendiendo en todo caso:

- a) las personas que tengan la condición de trabajadore/as por cuenta ajena;
- b) lo/as autónomo/as;



PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

- c) lo/as accionistas, partícipes y personas pertenecientes al órgano de administración, dirección o supervisión de ISASTUR, incluidos los miembros no ejecutivos;
- d) cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores.
- e) informantes que comuniquen o revelen públicamente información sobre infracciones obtenida en el marco de una relación laboral o estatutaria ya finalizada, voluntarios, becarios, trabajadores en periodos de formación con independencia de que perciban o no una remuneración, así como a aquello/as cuya relación laboral todavía no haya comenzado, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual.
- f) representantes legales de las personas trabajadoras en el ejercicio de sus funciones de asesoramiento y apoyo al informante.
- g) personas físicas que, en el marco de la organización en la que preste servicios la persona informante asistan al mismo en el proceso,
- h) personas físicas que estén relacionadas con el informante y que puedan sufrir represalias, como compañero/as de trabajo o familiares del informante, y
- i) personas jurídicas, para las que trabaje o con las que mantenga cualquier otro tipo de relación en contexto laboral o que ostente participación significativa².

Todos los miembros de ISASTUR tienen la obligación de denunciar cualquier irregularidad comprendida en el ámbito del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS de la que tengan sospecha o conocimiento y que estén sustentadas en un principio de prueba (documental, testifical, informático...) que permita acreditar los hechos denunciados, al menos, con carácter indiciario.

Las conductas ilícitas o potencialmente ilícitas que se pueden comunicar a través del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS de ISASTUR serán denuncias o irregularidades relativas a acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea conforme a lo establecido en la Directiva (UE) 2019/1937 de protección del informante y 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 incumplimientos del Código y Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo de ISASTUR.

Dado que el CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS está concebido como un medio para la denuncia de hechos graves, únicamente se tramitarán por esta vía aquellos incumplimientos o irregularidades que -a juicio del RSII- puedan dar lugar a:

- a) La comisión una infracción del Derecho de la Unión Europea siempre que:
1º Entre dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión Europea enumerados en el anexo de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo 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, con independencia de la calificación que de las mismas realice el ordenamiento jurídico interno;

² A estos efectos, se entiende que la participación en el capital o en los derechos de voto correspondientes a acciones o participaciones es significativa cuando, por su proporción, permite a la persona que la posea tener capacidad de influencia en la persona jurídica participada



2º Afecten a los intereses financieros de la Unión Europea tal y como se contemplan en el artículo 325 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, o,
3º Incidan en el mercado interior, tal y como se contempla en el artículo 26, apartado 2 del TFUE, incluidas las infracciones de las normas de la Unión Europea 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 con prácticas cuya finalidad sea obtener una ventaja fiscal que desvirtúe el objeto o la finalidad de la legislación aplicable al impuesto sobre sociedades

B) Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave.

Así mismo, y en la medida en que el CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS ha de integrar todos los canales de denuncia de la organización, también serán susceptibles de tramitación las denuncias asociadas a:

- Situaciones de acoso sexual y por razón de sexo y/o género que pudieran formalizarse y que se registrarán conforme a lo establecido en el protocolo de acoso sexual y por razón de sexo y/o género.
- Incumplimientos del Código y/o del Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo de ISASTUR

La tramitación de otros posibles incumplimientos que hayan sido denunciados se ajustará a lo previsto en el procedimiento de gestión de expediente a fin de que sean gestionados, en su caso, en los canales establecidos para su tratamiento idóneo.

Se hace constar expresamente que el CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS no está concebido como un medio para la remisión de dudas, consultas, sugerencias, quejas sobre la calidad de los servicios o para la comunicación de otras conductas no incluidas en el alcance antes indicado, por cuanto, en la medida en que se pudieran recibir informaciones asociadas a esta índole, podrán ser derivadas al canal definido para su tratamiento (p.e. buzón de sugerencias, ...).

Para la remisión de dudas o consultas sobre el Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo (Compliance) las personas interesadas podrán ponerse en contacto con el Órgano de Cumplimiento Normativo a través de la dirección de correo electrónico canal.etico@isastur.com que no está concebido como un canal de denuncias, sino como un medio de comunicación al que remitir dudas o consultas relacionadas con el Compliance o sobre el Código Ético o el Código de Conducta.

2.5. CONTENIDO DE INFORMACIONES CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

Las informaciones que se remitan a través del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS deberán contener la información necesaria, conforme a los requerimientos normativos establecidos en la normativa aplicable a los Canales de Denuncias que contemplan la opción del anonimato y que se han incorporado al Formulario y/o Notificación por Voz establecido en: <https://isastur.canaldenunciasanonimas.com/home>

Así, las informaciones comunicadas a través del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS han de estar encuadradas en alguna de las siguientes categorías de denuncia:



PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

A. Acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea (del Anexo de la Directiva (UE) 2019/1937 que afectan a los siguientes ámbitos:

- ≡ contratación pública;
- ≡ servicios, productos y mercados financieros, y prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo;
- ≡ seguridad de los productos y conformidad;
- ≡ seguridad del transporte;
- ≡ protección del medio ambiente;
- ≡ protección frente a las radiaciones y seguridad nuclear;
- ≡ seguridad de los alimentos y los piensos, sanidad animal y bienestar de los animales;
- ≡ salud pública;
- ≡ protección de los consumidores;
- ≡ protección de la privacidad y de los datos personales, y seguridad de las redes y los sistemas de información);

que afecten a los intereses financieros de la UE, o incidan en el mercado interior (actos que infrinjan normas del impuesto de sociedades o prácticas cuya finalidad sea obtener una ventaja fiscal que desvirtúe el objeto o finalidad de este impuesto).

B. Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, incluidas las que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social.

La protección prevista en esta ley para las personas trabajadoras que informen sobre infracciones del Derecho laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo, se entiende sin perjuicio de la establecida en su normativa específica.

En la formulación de la comunicación, la persona informante será consultada sobre la relación que mantiene con ISASTUR, así como sobre su identidad, si bien podrá formularse de forma anónima (ver epígrafe 4.1). Así mismo, se solicitará información sobre la sospecha de implicación de funciones que potencialmente sean usuarias del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS, a fin de discriminar conflicto de intereses de las mismas a fin de que no intervengan en la gestión de la comunicación (ver epígrafe 4.2). Por último, se solicita la identificación de la persona sobre la que se formula la comunicación/denuncia y, en su caso, la existencia de testigos, pruebas documentales o gráficas que desee incorporar o adjuntar a la comunicación.

Todas las denuncias deberán estar sustentadas en un principio de prueba (documental, testifical, informática...) que permita acreditar los hechos denunciados, al menos, con carácter indiciario.

3. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

La tramitación de la comunicación en CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS, se realiza a través de: <https://isastur.canaldenunciasanonimas.com/home> conforme al esquema:

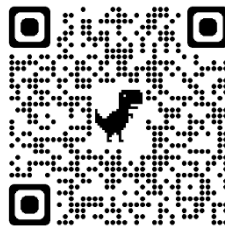
PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS



3.1 RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN Y ADMISIÓN A TRÁMITE

3.1.1. Recepción de las comunicaciones

Las comunicaciones podrán ser transmitidas a través del siguiente enlace:
<https://isastur.canaldenunciasanonimas.com/home>



Desde el apartado “Comunicar denuncia”:



Desde dicho apartado, la persona informante podrá generar una nueva comunicación / denuncia a través del formulario configurado y personalizado y/o a través de la comunicación por voz (identificado con el icono de un micrófono al lado del link “Comunicar denuncia”).



PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

Además, puede identificar incompatibilidad con las personas que van a procesar la comunicación (conflicto de interés) a través de la identificación, en su caso, de sospechas de posible implicación en los hechos o afinidades personales con personas afectadas en la denuncia de usuarios del gestor del canal, a fin de evitar su participación en la gestión/investigación de la denuncia. Dichas personas estarían descartadas en la información e instrucción.

Por otro lado, la persona informante también puede decidir si la comunicación es anónima o no, tanto a través del formulario como a través de la opción de denuncia por voz, tanto haciéndolo constar en la solicitud, como distorsionando, en su caso, la voz.

Así, la persona informante decide si formular la denuncia de forma confidencial pero identificada o bien de forma anónima, en cuyo caso, en el caso de:

- a) No anónima: la persona informante recibirá un correo electrónico para obtener claves de acceso a la denuncia, bajarse un certificado de la misma, y contestar sus respuestas.
- b) Anónima: tendrá la opción de imprimir un justificante de introducción que contiene un link para obtener nuevas claves de acceso a la comunicación

Con carácter previo al envío de la comunicación, la persona informante deberá confirmar (mediante la aceptación expresa del consentimiento) que ha leído y aceptado la Política de Privacidad y el Protocolo de Gestión del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS: <https://isastur.canaldenunciasanonimas.com/privacy> y, en especial, la cláusula informativa sobre el tratamiento de sus datos de carácter personal.

En los casos en los que la información se reciba a través de otros canales diferentes a CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS, la persona miembro de ISASTUR que la reciba, la deberá documentar, conforme a lo especificado en el epígrafe 2.1 del presente procedimiento, a través de CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS, si bien sólo especificando la identidad del tercero informante si así ha informado y dispone del consentimiento para facilitarla.

En los casos en los que no se disponga de dicho consentimiento, procederá a formular la denuncia obviando los datos personales del tercero que le haya manifestado la misma, conforme a lo establecido en la Política de Privacidad y normativa de protección de datos personales.

CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS no tramitará ninguna comunicación en la que la persona que la haya efectuado no haya procedido a la aceptación de la política de privacidad de protección de datos de carácter personal y Protocolo de Gestión del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS o, de forma notoria, la actuación objeto de la comunicación no constituya un incumplimiento contemplado en el ámbito material del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS.

CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS garantiza la máxima confidencialidad acerca de la identidad de la persona denunciante. Como medida para garantizar dicha confidencialidad se hace constar expresamente que el ejercicio del derecho de acceso por parte del denunciado no supone, en ningún caso, el acceso a los datos relativos a la identidad del denunciante.



PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

Todas las personas que tengan conocimiento de las denuncias que se realicen a través del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS están obligadas a guardar secreto profesional sobre la identidad de la persona informante, así como de testigos y personas investigadas.

Las personas denunciantes que de buena fe comuniquen la presunta comisión de una conducta comprendida en el ámbito de la aplicación del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS estarán protegidos contra cualquier tipo de represalia, discriminación y penalización por el motivo de las denuncias realizadas, conforme a lo establecido en el epígrafe 4.5.

La prohibición de represalias prevista en el párrafo anterior no impedirá la adopción de las medidas disciplinarias que procedan cuando la investigación interna determine que la comunicación es falsa y que la persona que la ha realizado es consciente de su falsedad. Ello no obsta para acudir a los juzgados o tribunales que pudieran resultar competentes si la denuncia falsa buscara el menoscabo de intereses personales o mercantiles legítimos o pudiera constituir o coadyuvar en una tipificación delictiva.

3.1.2. Revisión Preliminar y Admisión a Trámite

Una vez recibida la comunicación remitida a CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS, el RSII determinará si procede o no darle trámite, a través del análisis de si la denuncia es verosímil y su temática y ámbito material y personal se relaciona con el habilitado para ser admitido en el Canal de Denuncia.

- Todas las denuncias que se comuniquen a través de CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS serán recibidas por el RSII de ISASTUR, que será el órgano responsable de efectuar un análisis preliminar de los hechos denunciados y decidir sobre la conveniencia de iniciar o no una investigación.
- El RSII está formado por varias personas a fin de garantizar que no exista conflicto de intereses con respecto a la comunicación recibida.

Por lo tanto, el RSII designado por el órgano de administración como responsable de la gestión del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS, será el encargado de revisar la información recibida y procederá a validarla o rechazarla.

- Si la información recibida no reúne los requisitos necesarios para su validación, será desestimada.

Así, si la denuncia no cumple con los requisitos de forma exigidos o los hechos denunciados no suponen una infracción de las previstas en el ámbito objetivo del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS, se comunicará tal circunstancia a la persona informante y se denegará su admisión a trámite y los datos contenidos en ella se eliminarán del Canal, salvo que, en su caso, pudiera aportar las alegaciones de cumplimiento del ámbito material/alcance del canal de denuncias.


- Asimismo, la información recibida podrá desestimarse en los siguientes supuestos:
 - Cuando los hechos relatados carezcan de toda verosimilitud.
 - Cuando los hechos relatados no sean constitutivos de infracción del ordenamiento jurídico incluida en el ámbito de aplicación de esta ley.



PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

- Cuando la comunicación carezca manifiestamente de fundamento o existan, a juicio del Responsable del Sistema Interno de Información, indicios racionales de haberse obtenido mediante la comisión de un delito.
 - Cuando la comunicación no contenga información nueva y significativa sobre infracciones en comparación con una comunicación anterior respecto de la cual han concluido los correspondientes procedimientos, a menos que se den nuevas circunstancias de hecho o de Derecho que justifiquen un seguimiento distinto.
- ☐ Si se estipula que la información recibida no es objeto del Canal, pero en cambio pudiera resultar interesante ante cualquier otro departamento para una mejora del servicio o porque se tratará de una consulta, el RSII podrá informar a la persona informante de los datos de contacto del departamento designado a tal efecto, o bien proceder como indica el párrafo anterior.
 - ☐ En cambio, cuando la denuncia formulada cumpla con los requisitos de forma exigidos y, además, los hechos denunciados se encuentren comprendidos en el ámbito objetivo del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS, el RSII acordará su admisión a trámite. Así, en el caso de que la información recibida reúna las condiciones para su validación, ésta será aceptada y, por tanto, pasará a la fase de investigación.
 - ☐ A los efectos de dilucidar la admisión a trámite de la comunicación, si lo estimara conveniente, el RSII podrá requerir a la persona que haya efectuado la comunicación que la aclare o complemente, aportando aquella documentación y/o datos que pudieren ser necesarios para acreditar la existencia de una conducta irregular.
 - ☐ En los casos en los que determine la NO procedencia de tramitación, el RSII comunica al informante que, conforme a lo establecido en el protocolo publicado, el canal está establecido para la comunicación o denuncia de las conductas establecidas en el alcance del presente Procedimiento, pudiendo poner a su disposición, en su caso, los medios de contacto establecidos por la organización para la gestión de dicho asunto, si así procede.
- En este supuesto, ISASTUR una vez reciba, en su caso, la comunicación a través de dichos medios, si así lo considera necesario, podrá dar respuesta al asunto formulado a través de otros procedimientos internos establecidos a tal efecto.
- ☐ Así, en el plazo máximo de siete (7) días hábiles desde la recepción de la información, el RSII realizará un examen preliminar sobre la denuncia recibida y la existencia de motivaciones para su admisión (o no) a trámite, así como la posible concurrencia de conflictos de interés, a fin de poder formalizar el acuse de recibo a la persona informante.
 - ☐ El informe de revisión preliminar será validado por el RSII, en el plazo máximo de (7) días hábiles, con la decisión de la admisión a trámite de la denuncia, incorporando dicho informe en la decisión adoptada.
 - ☐ De esta forma, en el **plazo máximo de siete (7) días hábiles* desde la recepción de la comunicación, el RSII remitirá a la persona informante** una comunicación sobre:
 - a) **✗ La no pertinencia y derivación**, en su caso, a los medios de contacto establecidos por la organización para la gestión de dicho asunto.



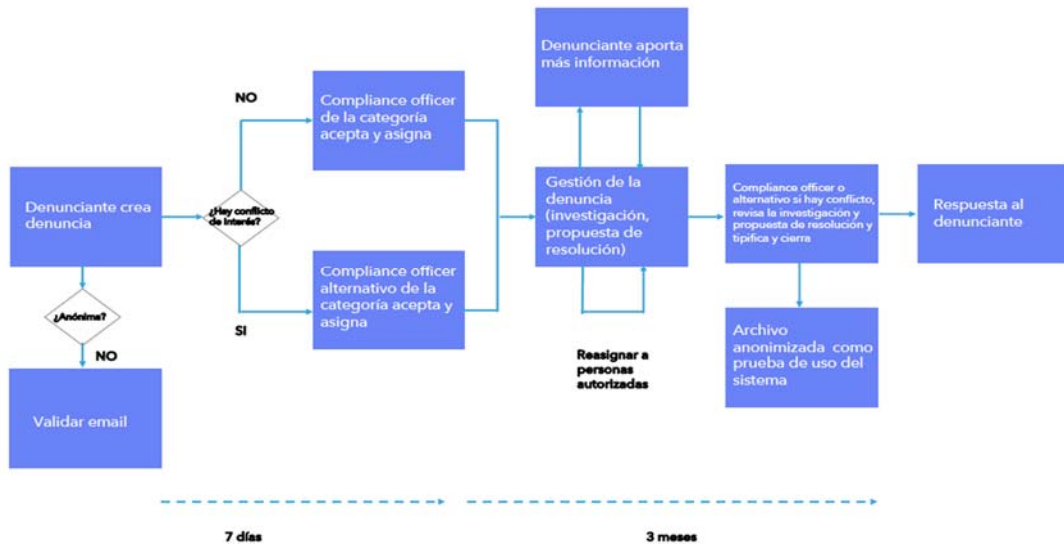
- b)  La pertinencia de la comunicación informándole de los plazos previstos para su resolución y solicitándole, en su caso, más información para dar trámite a la denuncia.

(*) Todo ello, sin perjuicio de los procedimientos y plazos contemplados en los procedimientos de actuación de los protocolos de acoso laboral y/o protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y/o acoso por razón de sexo, violencia de género y/o violencia sexual formalizados al respecto.

3.2 INVESTIGACIÓN

- ☐ Si se desprendieran indicios de ilicitud en la comunicación recibida y, por tanto, la denuncia hubiera sido validada, el RSII designará uno o varios investigadores, para llevar a cabo esta segunda fase de investigación.
- ☐ El RSII designará a la persona instructora/responsable encargado de llevar a cabo la investigación y tramitar el expediente, pudiendo encomendar esta tarea a un usuario legitimado (Company User designado por órgano de administrador) que en base a la competencia de la denuncia procediese, o bien a un investigador externo. En el caso de que se opte por investigador/es externo/s, la instrucción de la denuncia será asignada a la persona del RSII designada por el Órgano de Administración en función de la categoría de la denuncia, a fin de que sea ésta la que incorpore en el gestor del Canal Ético los registros y actuaciones llevadas a cabo por el equipo investigador.
- ☐ Todas las partes implicadas en este proceso de investigación se comprometen a mantener la independencia, la confidencialidad y la ausencia de conflicto de intereses. En caso de que la denuncia se dirigiese contra algún usuario del Gestor del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS, este no podrá participar en su tramitación en base al principio de conflicto de intereses.
- ☐ A cada una de las comunicaciones que se tramiten a través del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS, el Gestor automáticamente le asigna un número de referencia único con el que poder identificarla a lo largo de toda su tramitación.
- ☐ El RSII informa al equipo de investigación de los plazos previstos para el cierre de la comunicación (en función de los plazos legales establecidos en base a la temática y/o los definidos en el presente Procedimiento de 3 meses), así como cualquier otro aspecto reseñable del Procedimiento de CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS.
- ☐ Así, el flujograma de gestión de las comunicaciones en términos de plazos estaría representado por la siguiente figura:

PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS



- Transcurridos los tres meses desde la introducción de los datos, se procederá a su supresión del del Sistema Interno de Información, si bien a fin de acreditar la finalidad de la conservación mediante evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por la persona jurídica, se extraerán del Gestor por parte de la función designada como Compliance Officer los informes anonimizados de las comunicaciones e investigaciones realizadas.

Las denuncias a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada.

En los casos en que se haya decidido iniciar actuaciones de investigación antes de la finalización del plazo de tres meses, la información será exportada a un registro de investigaciones o archivo independiente del canal, donde podrá conservarse durante el tiempo necesario para acreditar la gestión y defensa jurídica de la entidad, de conformidad con lo previsto en el artículo 26.2 de la Ley 2/2023, y en todo caso sin superar el plazo máximo de diez años.

Archivo anticipado de la información:

Antes de la finalización del plazo máximo de tres meses de conservación en el Sistema Interno de Información, la información podrá ser exportada y archivada fuera del mismo en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Cuando así lo disponga la normativa aplicable a la materia objeto de la comunicación.
- b) Cuando la investigación o el análisis de los hechos se encuentre en curso.
- c) Cuando resulte necesario conservar evidencias que acrediten la diligencia de las partes en la gestión y tramitación de la comunicación.

- Así, el RSII a través de la información recibida a través de CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS adoptará de manera motivada las siguientes decisiones:

- La procedencia y justificación de admitir a trámite la denuncia.
- La persona instructora/equipo de investigación encargado de llevar a cabo la investigación de los hechos denunciados.



PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

- ☒ La tramitación de la denuncia siguiendo el procedimiento ordinario o de especial complejidad u otro procedimiento que se contemple en la entidad en atención a la materia.
- ☒ El equipo de investigación analizará la información recibida y, con ello, recogerá las evidencias y documentación que considere oportunas atendiendo a la naturaleza de los hechos objeto de la comunicación.
- ☒ La persona instructora/equipo de investigación comprobará la veracidad y la exactitud de la información contenida en la comunicación y, en particular, de la conducta denunciada, con respeto a los derechos de las personas afectadas. A estos efectos, dará trámite de audiencia a todas las personas afectadas y testigos y practicará cuantas diligencias estime necesarias.
- ☒ Todo el personal de la organización está obligado a colaborar lealmente en la investigación. La intervención de testigos y afectados tendrá carácter estrictamente confidencial.
- ☒ Cuando a juicio del RSII fuera necesario, podrán consultarse a los asesores jurídicos de la Entidad para asuntos en los que fuera necesaria una opinión jurídica.
- ☒ Se podrán practicar cuantas investigaciones o averiguaciones se estimen necesarias en función del caso en concreto, a fin de determinar la veracidad de los hechos objeto de la comunicación.

La persona instructora/equipo de investigación podrá realizar cuantas diligencias, pruebas y actuaciones estime oportunas para el esclarecimiento de los hechos, incluyendo entre otros, el acceso a documentación, entrevista con la persona denunciante, audiencia al denunciado, interrogatorio de testigos, realización de auditorías específicas y contratación de peritos expertos.

- ☒ El equipo de investigación tendrá acceso a todas las oficinas, archivos y documentos de ISASTUR, siempre y cuando sea necesario para la Investigación y proporcional a sus fines, respetando siempre la legislación vigente.
- ☒ Como medios de la Investigación se incluyen, entre otros, los siguientes:
 - ☒ Entrevistas con las personas a las que se les atribuye un comportamiento irregular objeto de la comunicación, siempre que sea posible.
Dicha comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.
 - ☒ Solicitud de informes a los distintos departamentos o agentes colaboradores de ISASTUR.
 - ☒ Acceso a todo tipo de registros, archivos o cualquier tipo de documentación de ISASTUR, siempre respetando la legislación vigente.
 - ☒ Análisis informático de ficheros, correos electrónicos y cualquier otro soporte digital que ayude en la Investigación, siempre respetando la legislación vigente.
- ☒ Así, de forma general, el equipo de investigación:



PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

- ❑ Recibirá información de las comunicaciones que se presenten, una vez clasificadas por el RSII.
 - ❑ Hará las gestiones y comprobaciones pertinentes a efectos de determinar el alcance y veracidad del hecho objeto de las comunicaciones.
 - ❑ Podrá consultar a más personas o admitir que sea oída, cualquier persona, interna o externa, cuyo testimonio resulte relevante.
 - ❑ Decidirá, bajo su propio criterio, los medios de pruebas que se admiten durante la Investigación.
 - ❑ Recibirá la proposición de pruebas formuladas, en su caso, por la persona informante y/o el denunciada/investigada, y decidirá bajo su propio criterio, los medios que se admiten o no admiten en cada caso.
 - ❑ Identificará aquellos supuestos en que se requiere un apoyo externo para la averiguación de los hechos relevantes, y en consecuencia articular ese apoyo sin menoscabo de las directrices y garantías del Procedimiento.
 - ❑ Decidirá, de forma motivada, cuándo se ha de informar tanto a la persona informante, como en su caso a la denunciada/investigada de cualesquiera circunstancias surgidas durante la Investigación.
 - ❑ Propondrá al RSII la adopción de medidas cautelares si así lo estima por la situación de riesgo que entrañe en base a la investigación efectuada.
- ☰ El trámite de audiencia (que en condiciones no excepcionales se celebrará dentro del mes siguiente a la recepción de la comunicación) incluirá, como mínimo, siempre que ello sea posible, una entrevista privada con la persona supuestamente responsable de la conducta denunciada en la que, dentro del respeto a la garantía de presunción de inocencia, se le informará de los hechos que son objeto del expediente, se le invitará a que exponga su versión completa de los hechos, se posibilitará que aporte los medios de prueba pertinentes y se le realizarán las preguntas que correspondan dependiendo de las circunstancias del caso y los hechos denunciados.

Para la ejecución de dicho trámite, podrá servirse de lo dispuesto en el documento denominado "Guía de Toma de Declaración", cuyo objeto es servir de guía orientativa sobre el procedimiento a seguir en el transcurso de tomas de declaración y/o entrevistas.

Asimismo, se procederá a informar a todas las partes afectadas sobre el tratamiento de sus datos de carácter personal, así como a dar cumplimiento a cualquier otro deber exigido por la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

A estos efectos, dará trámite de audiencia a todas las personas afectadas y testigos y practicará cuantas diligencias estime necesarias, formalizando las declaraciones en actas firmadas en las que se les informa:

- ❑ De sus derechos en términos de protección de datos personales y derechos de información a través de la firma de la "Política de Privacidad y Procedimiento de Gestión del Canal Ético", conforme a lo establecido en el epígrafe 5 del presente Reglamento.



PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

- De los derechos que les asisten en relación con la presencia de un miembro de la representación legal de las personas trabajadoras, así como de asistencia letrada, en los casos que así lo estimen.
- En toda investigación se garantizarán los derechos a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas investigadas.
- El RSII y equipo de investigación podrán recabar, en cualquier momento del procedimiento, el asesoramiento y la colaboración de la dirección y de los órganos de administración a efectos de determinar las consecuencias y forma de actuación con respecto a cualquier denuncia.
- Todos los miembros de ISASTUR deberán prestar la máxima colaboración en la investigación siempre que sea requerido por el instructor, guardando en todo caso la debida reserva y confidencialidad sobre las informaciones comunicadas.
- El equipo de investigación mantendrá permanentemente informado al RSII, a través de su dirección, de cuantas actuaciones y acciones se lleven a cabo en el marco de la investigación, así como de las medidas cautelares propuestas en base al riesgo detectado (ver epígrafe 3.3).
- En caso de que la comunicación esté ligada a incumplimientos especialmente graves o cuando las circunstancias del caso así lo requieran, el RSII adoptará las medidas oportunas para garantizar en todo momento la objetividad de la Investigación.
- Asimismo, si la comunicación implica directa o indirectamente a alguno de los miembros del RSII o de cualquier persona que colabore en la Investigación, estos deberán abstenerse de participar en la Investigación y resolución de la misma.
- El RSII se reserva expresamente el derecho de adoptar las medidas de vigilancia y control necesarias sobre las herramientas y medios informáticos propiedad de ISASTUR, incluyendo el contenido de las comunicaciones, respetando, en todo caso, la legislación vigente en esta materia y garantizando el principio de proporcionalidad y la dignidad de las personas.
- En todo caso, el RSII, previa comunicación al Órgano de Gobierno de ISASTUR, podrá poner en conocimiento de las Autoridades pertinentes aquellos hechos denunciados que puedan ser constitutivos de un delito.
- Los miembros de ISASTUR que de alguna u otra forma estén implicadas en la Investigación o puedan estarlo, estarán obligados a responder de manera diligente, completa y veraz a todas las cuestiones que se les planteen y que puedan servir para esclarecer los hechos objeto de la Investigación, siempre y cuando versen sobre el desempeño de su actividad laboral en ISASTUR.
- A aquellos miembros de ISASTUR que aporten intencionadamente o negligente información no veraz o incompleta se les podrá imponer una medida disciplinaria.
- En relación a la protección de datos personales y derechos de información, se atenderá a lo establecido en el epígrafe 5 del presente Procedimiento.



- ☐ Una vez finalizada la investigación, la persona instructora/equipo de investigación elaborará un informe con las conclusiones obtenidas de las pruebas practicadas junto con una propuesta de resolución y remitirá una copia del mismo a el RSII. El Informe deberá elaborarse en el plazo de dos meses a computar desde la fecha de interposición de la denuncia. En caso de que por la complejidad del asunto no sea posible concluir antes de ese plazo, la persona instructora/equipo de investigación podrá solicitar una prórroga de hasta quince días.

3.3 MEDIDAS CAUTELARES

- ☐ Las medidas cautelares, entendidas como aquellas medidas que se pueden llegar a imponer con el objetivo de evitar todo riesgo para los sujetos legitimados para informar o para ISASTUR y que pudiera impedir el normal funcionamiento de la Investigación, serán impuestas por el RSII
- ☐ En cualquier fase se podrán adoptar Medidas Cautelares en caso de que concurren una o varias de las siguientes circunstancias:
 - ☒ Que se considere que la situación objeto de la comunicación debe cesar de forma inmediata.
 - ☒ Que exista una situación de riesgo para la integridad física o psicológica de alguna persona.
 - ☒ Que exista un riesgo elevado de que el denunciado/investigado pueda causar daños de cualquier tipo a ISASTUR.
 - ☒ Que exista un riesgo de impacto reputacional.
 - ☒ Que sea necesaria para asegurar la efectividad de una hipotética resolución.
 - ☒ Que sea necesaria para garantizar la conservación de información o datos.
 - ☒ Que se considere necesaria para determinar si se trata de una denuncia falsa.
- ☐ Las Medidas Cautelares deben ser proporcionadas a las circunstancias que las motivan; no podrán poner en riesgo la confidencialidad sobre los datos de ningún/a empleado/a o tercero; no podrán vulnerar, sin motivación y causa, los derechos de nadie y no podrán ser nunca más gravosas que las medidas que habrían de imponerse en caso de progresar la denuncia.

3.4 PROPUESTA DE RESOLUCIÓN

- ☐ Finalizada la fase de investigación, en la fase de propuesta de resolución se analizará el informe que ha redactado el equipo de investigación, teniendo en cuenta las evidencias recogidas en el proceso.
- ☐ De forma general, el RSII:
 - ☒ Evaluará el alcance y la gravedad de los hechos y circunstancias que concurren.
 - ☒ Si no se considerase suficiente la investigación realizada, requerirá al equipo de investigación para que complete la investigación en algún sentido no apreciado.



PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

- Elaborará un informe de conclusiones y propuesta de actuaciones, en los términos y condiciones descritos en la fase posterior.
- ☐ El RSII, en el plazo de (15) días hábiles desde la recepción del informe redactado por el equipo de investigación, podrá convocar, si así lo estima necesario una reunión de dicho órgano al objeto de decidir sobre la propuesta de resolución emitida por la persona instructora/equipo de investigación.
- ☐ En todo caso, el RSII, a la vista de las conclusiones obtenidas en el informe, elaborará una propuesta de resolución que contemplará las medidas correctoras y sancionadoras a adoptar que será elevada a la siguiente fase o, en su defecto, el archivo de la denuncia.
- ☐ El RSII dentro de los quince (15) días hábiles* siguientes a la recepción del informe del equipo de investigación, deberá formalizar la propuesta de resolución al objeto de verificar los hechos y proponer, en su caso, las medidas sancionadoras de resolución del expediente.

(*) Todo ello, sin perjuicio de los plazos contemplados en los procedimientos de actuación de los protocolos de acoso laboral y/o protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y/o acoso por razón de sexo, violencia de género y/o violencia sexual que ISASTUR tenga formalizados al respecto.

- ☐ Así, el informe de propuesta de resolución elaborado por el RSII puede proponer:
 - a) El archivo del expediente, cuando los hechos denunciados o su autoría no hayan quedado suficientemente acreditados o éstos no constituyan una conducta denunciante según el ámbito objetivo del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS
 - b) La adopción de las medidas que se consideren necesarias para restaurar la legalidad y subsanar o corregir, en la medida de lo posible, los efectos lesivos que hayan podido producir los hechos denunciados, incluyendo, a título meramente enunciativo y no exhaustivo, las siguientes:
 - b.1) Modificaciones en los procedimientos, métodos de control y políticas de la Sociedad.
 - b.2) Correcciones y ajustes en documentos de reporte y de información.
 - b.3) Informes a las autoridades competentes.
 - b.4) Rescisión de relaciones contractuales.
 - b.5) Apertura de expediente disciplinario para la imposición de las sanciones que procedan.
 - b.6) Cualesquiera otras que se considerasen necesarios.
 - c) Si la función instructora, a la luz de la investigación y de las actuaciones realizadas, ha considerado en su informe que es posible la existencia de un conflicto interpersonal entre las partes implicadas en los hechos denunciados, el RSII hará constar tal circunstancia en su informe de propuesta de resolución.



- En los casos de extrema gravedad (constatación de delito), el equipo decisor está legitimado para comunicar a las autoridades policiales y judiciales los hechos de los que hubiera tenido conocimiento, previo consentimiento documentado de la víctima y comunicándolo previamente al Órgano de Administración de ISASTUR.

3.5 RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE

- Para garantizar la imparcialidad e independencia en las distintas fases de la tramitación de la denuncia, la decisión final sobre el archivo de la denuncia o la aplicación de medidas disciplinarias corresponderá al Órgano de Administración de ISASTUR o a la Dirección, según el caso:
 - a. Corresponderá al Órgano de Administración de ISASTUR tomar la decisión final de resolución cuando el denunciado sea un representante de hecho o de derecho de ISASTUR o un integrante del órgano de administración.
 - b. Por el contrario, la decisión final de resolución corresponderá a la Dirección cuando el denunciado sea un directivo, un trabajador por cuenta propia o ajena o cualquier otra persona que preste sus servicios en nombre y por cuenta de ISASTUR.
- El archivo de la denuncia sólo será posible cuando, a juicio del órgano de administración y/o dirección (según proceda), los hechos denunciados o su autoría no hayan quedado suficientemente acreditados o éstos no constituyan una conducta denunciante según el ámbito objetivo del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS.
- La decisión final deberá adoptarse en el plazo máximo de diez (15) días hábiles cuando esta corresponda adoptarla a la Dirección.
- Cuando corresponda adoptarla al Órgano de Administración de ISASTUR, éste la adoptará en el primer Consejo que se convoque una vez haya sido recepcionada, por parte del Consejo de ISASTUR, la propuesta de resolución del RSII.
- En todo caso, la decisión final comprenderá una resolución motivada sobre el archivo de la denuncia o aplicación de medidas disciplinarias y, en su caso, las concretas medidas a aplicar.
- Una vez adoptada la decisión final, deberá darse inmediato traslado al RSII para que éste dé respuesta de estado de resolución a la persona informante en el plazo máximo de ~~un~~(5) días hábiles.
- Por lo tanto, conforme a lo establecido en el apartado “Decisión de las Medidas a Adoptar” del Protocolo de Gestión de CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS publicado en CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS



PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

- ❑ Para garantizar la objetividad e independencia de la decisión, la competencia y facultad decisoria recaerá sobre el órgano de administración de la sociedad afectada por los hechos denunciados.
- ❑ En caso de que los hechos denunciados resulten acreditados se adoptarán las medidas que correspondan de acuerdo con la normativa laboral vigente y los convenios colectivos de aplicación, todo ello sin perjuicio de las sanciones administrativas o penales que pudieran corresponder.
- ☐ Analizados estos puntos, el RSII envía la respuesta a la persona informante sobre el estado de situación del expediente, dando por finalizado el proceso de denuncia en el Gestor CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS.
- ☐ La persona que ha procedido a la instrucción/investigación de la denuncia será la que proponga la respuesta que, en todo caso habrá de ser validada por la función que ejerza el perfil de Compliance Officer.

3.6 EJECUCIÓN DISCIPLINARIA Y PROPUESTA DE MEDIDAS COMPLIANCE

- ☐ En la fase de Compliance se determinarán las medidas finales a adoptar, se llevará un registro de las mismas y según su cumplimiento, se procederá a archivar la denuncia en el caso en que proceda.
- ☐ La ejecución de las concretas medidas disciplinarias corresponderá al órgano con el que la persona denunciada mantenga la relación contractual:
 - ❑ Así, en el supuesto de que la resolución emitida concluya que una personal con relación laboral ha cometido alguna irregularidad, el RSII dará traslado a la dirección de Recursos Humanos, para la aplicación de las medidas disciplinarias oportunas de cuya adopción y contenido informarán al RSII para su registro en el expediente.
 - ❑ Y en el supuesto de que la resolución emitida concluya que un proveedor/colaborador u otro miembro de ISASTUR sin relación laboral ha cometido alguna irregularidad, el RSII dará traslado a la Dirección del Órgano con el que el denunciado mantenga relación contractual o societaria, para el ejercicio de los derechos contractuales oportunos, de lo cual informará al RSII para su registro en el expediente.
 - ❑ Cuando como resultado del expediente se ponga de manifiesto la posible adopción de actuaciones legales, el RSII dará traslado de las actuaciones a los Servicios Jurídicos a efectos del inicio de las actuaciones administrativas o judiciales pertinentes en cada caso, sobre lo cual habrán de informar al RSII para su registro en el expediente.
- ☐ Así mismo, en esta fase podrán plantearse las medidas preventivas y/o correctivas que, como consecuencia del incumplimiento pudieran promoverse a fin de evitar la reiteración de los hechos en el futuro, para su aprobación en el seno del Órgano de Administración.



4. GARANTÍAS DEL CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

4.1. CONFIDENCIALIDAD Y ANONIMATO

- ≡ ISASTUR garantiza la máxima confidencialidad con respecto a todos los datos recabados en el marco del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS y, en especial, en relación con la identidad de la persona informante.
- ≡ Las comunicaciones que se presenten tendrán la consideración de información confidencial y reservada.
- ≡ Para garantizar dicha confidencialidad se han adoptado las siguientes medidas:
 - ▣ Aplicación de medidas de seguridad informática, suficientes y adecuadas, para el tratamiento confidencial de las denuncias remitidas a través del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS.
 - ▣ Disociación de los datos sobre la identidad del denunciante por el RSII en el momento de recepción de la denuncia, de tal forma que la decisión sobre su admisión a trámite se llevará a cabo por el RSII sin conocer tal información.
 - ▣ Firma de un acuerdo específico de confidencialidad y deber de secreto por todas las personas implicadas en la tramitación de las denuncias.
 - ▣ El RSII de ISASTUR no revelará, en ningún momento los datos de la persona informante, salvo los destinatarios legitimados, conforme a lo establecido en la Política de Privacidad de CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS: <https://isastur.canaldenunciasanonimas.com/privacy>
- ≡ Así mismo, en el caso de que el informante opte por una comunicación vía anónima, CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS garantiza el anonimato en la medida en que así sea solicitado por la persona denunciante, si bien los sistemas de información desde los que formule la información pueden no serlo.
- ≡ En este sentido, algunos consejos para conseguir el máximo anonimato, además de informar que la denuncia es anónima son:
 - ▣ Asegurarse de que en la descripción de la comunicación no incluye información con la que sea fácil identificarle. Lo mismo aplica a los documentos que anexe como posibles pruebas.
 - ▣ Puede utilizar el navegador de código abierto TOR, que anonimiza la dirección IP.

4.2. GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES

- ≡ Existe la posibilidad de incompatibilidades en cuanto a quienes reciben, investigan o deciden en las fases de la comunicación enviada.
- ≡ En este sentido, CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS ofrece la gestión de este conflicto de intereses mediante la elección del rol que puedan ejercer la/s persona/s de tal manera que pueda apartarse a la/s persona/s del expediente.
- ≡ Las causas de esta incompatibilidad, entre otras, son la siguientes:
 - ▣ Relación directa entre informante y la persona denunciada/investigada.



PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

- Vinculación directa con los comportamientos inadecuados que se denuncian.
- Amistad o enemistad manifiesta con el informante o la persona denunciada/investigada o, si son varios, con al menos uno de ellos.
- Vinculación por razón de matrimonio, relación de pareja, afectiva o análoga relación de afectividad o de parentesco con el informante o el denunciado/investigado o, si son varios, con al menos uno de ellos.
- De igual manera, si las personas pertenecientes al RSII detectasen incompatibilidad por su parte, deberán apartarse de manera inmediata de la comunicación.
- A tal fin, en el formulario de comunicación se le solicita a la persona informante que, en caso de que sospeche de alguna de las personas potencialmente usuarias del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS, haga constar su posible implicación a fin de que sea apartada del expediente.

4.3. DERECHO DE INFORMACIÓN

- Se hará saber a la persona informante el estado de situación de la investigación.
- Igualmente, en el trascurso de la investigación objeto de la comunicación, ISASTUR garantizará que la persona informante y cualquier otra interesada en esta Investigación puedan ejercer su defensa y plantear los argumentos, alegaciones y pruebas que consideren convenientes.
- La persona informante tendrá acceso a los datos de su comunicación, así como a conocer la fase en la que se encuentra y se le ofrecerá posibilidad de comunicarse con los gestores de su comunicación, si así fuera necesario.
- Todas las personas informantes son informadas y han de consentir a fin de formalizar su comunicación en condiciones de garantía de puesta en conocimiento de los "Términos de Uso de CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS" <https://isastur.canaldenunciasanonimas.com/terms>, así como la "Política de Privacidad y Protocolo de Gestión del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS": <https://isastur.canaldenunciasanonimas.com/privacy>

4.4. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE FILTRACIONES

- ISASTUR aplicará una política de tolerancia cero frente a filtraciones y divulgaciones de cualquier información obtenida en el marco del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS, incluida la identidad de las personas informantes, denunciadas, o cualquier dato relacionado con la investigación.
- Por este motivo, ISASTUR investigará y, en su caso, sancionará cualquier infracción del deber de confidencialidad y secreto al que todas las personas involucradas en la gestión del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS vienen obligadas, incluidos miembros del personal interno o colaboradores externos que participen directa o indirectamente en el proceso.
- En caso de que, tras la realización de las correspondientes investigaciones, la eventual filtración o divulgación no autorizada resulte confirmada, ISASTUR



aplicará las medidas correctivas o sancionadoras oportunas, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder.

4.5. PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS

- ≡ Ningún sujeto legitimado para informar en el CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS (ver epígrafe 2.4.) que realice una comunicación de buena fe sobre la presunta comisión de una conducta comprendida en el ámbito de la aplicación del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS podrá ser despedido, sancionado disciplinariamente o sufrir cualquier otro tipo de represalia, discriminación y penalización en su relación laboral o profesional como consecuencia de la comunicación.
- ≡ La prohibición de represalias prevista en el párrafo anterior no impedirá la adopción de las medidas disciplinarias que procedan cuando la investigación interna determine que la comunicación es falsa y que la persona que la ha realizado es consciente de su falsedad.
- ≡ La Comunicación realizada de buena fe no constituirá revelación de un secreto.
- ≡ ISASTUR prohíbe la adopción de cualquier tipo de represalia, penalización o menoscabo (incluido el despido y otras acciones disciplinarias identificadas en la normativa de protección del informante) contra aquellas personas que remitan una denuncia de buena fe a través de este CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS.
- ≡ Cuando existan sospechas de que una persona pudiera estar sufriendo algún tipo de perjuicio como consecuencia de la interposición de una denuncia de buena fe, la persona que así lo identifique deberá ponerlo en conocimiento a través del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS, garantizando en todo caso su indemnidad y sancionando adecuadamente cualquier tipo de represalia.

4.6. DENUNCIAS FALSAS

- ≡ Se prohíbe expresamente la remisión de denuncias falsas a través del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS por resultar contrario a la legalidad y/o a los valores éticos de ISASTUR.
- ≡ Se considerará denuncia falsa aquella en la que, tras la realización de las correspondientes investigaciones, se constate que concurren simultáneamente los siguientes dos requisitos:
 - a) Que la denuncia carezca de justificación y fundamento.
 - b) Que su presentación se ha producido con mala fe por parte de la persona denunciante, esto es, con conocimiento de su falsedad o manifiesto desprecio a la verdad o con el único objetivo de causar un perjuicio a la persona denunciada.

Interponer una denuncia falsa podría suponer la comisión de un delito: conforme al artículo 456 del Código Penal, este delito se entiende como aquel en el que una persona imputa ciertos hechos constitutivos de infracción penal



PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

a otra siendo consciente de su falsedad y/o ejecutando un temerario desprecio por la verdad.

Asimismo, conforme a los arts. 63.1.f) y 65.1.a) de la Ley 2/2023, comunicar o revelar públicamente información a sabiendas de su falsedad puede constituir una infracción muy grave, sancionable con multa de hasta 300.000 €.

- En aquellos casos en los que resulte acreditado que una denuncia es manifiestamente falsa, ISASTUR tomará las medidas disciplinarias que, en cada caso, se estimen oportunas.

4.7. DERECHOS DE LA PERSONA INVESTIGADA/ DENUNCIADA

- La tramitación de las denuncias y la realización de las correspondientes investigaciones se realizará en todo caso respetando los derechos de la persona investigada/denunciada y, en particular, el principio a la presunción de inocencia y el principio de contradicción.
- La persona investigada/denunciada, siempre que así lo solicite, podrá ser asistido por un representante legal de las personas trabajadoras o por otro miembro de ISASTUR de su confianza y podrá alegar y probar cuanto considere oportuno para la defensa de sus intereses.
- Asimismo, en la realización de las correspondientes actuaciones de investigación, se adoptarán todas las medidas y garantías que resulten necesarias para asegurar que las pruebas se obtienen de forma lícita, con respeto a la legislación y a los derechos constitucionales, garantizando así su validez en un eventual proceso judicial.
- La persona investigada tiene derecho a conocer la existencia de la comunicación. El RSII informará de los hechos objeto de la comunicación, de su estado o cualquier otra información que pudiera ser relevante, salvo que las circunstancias del caso lo desaconsejen o se pueda poner en riesgo la Investigación, en cuyo caso, podrá demorarse dicha comunicación, por riesgo de ocultación o destrucción de las pruebas asociadas o como medida cautelar por riesgo en la seguridad de las personas afectadas (ver epígrafe 5 del presente Procedimiento).
- ISASTUR garantizará en todo momento que la gestión de las comunicaciones se realice con el máximo respeto al honor y a la presunción de inocencia de la persona investigada.
- En caso de que la comunicación sea falsa, la persona investigada tiene derecho a que así se refleje en los informes pertinentes que se realicen en el marco de la Investigación.
- La persona investigada tiene derecho a:



PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

- Que la Investigación y la decisión en torno a los resultados de la misma sean adoptados por personas imparciales, guiadas sólo por la normativa que regula su funcionamiento.
- Realizar las alegaciones que considere oportunas en su defensa y proponer al respecto medios de prueba, a través de su audiencia en el proceso de investigación.
- Si la Investigación lo permite, estar presente en el acceso a sus herramientas de trabajo, como correo electrónico o equipos informáticos, pudiendo solicitar la presencia de un representante de los empleados.
- Asistencia letrada, si así es solicitado por la misma.

4.8. REGISTRO DE COMUNICACIONES

- Las comunicaciones serán registradas y conservadas de forma segura en la herramienta de gestión del Canal Ético, la cual garantiza la integridad, trazabilidad y confidencialidad de la información. El acceso a dichas comunicaciones estará restringido exclusivamente a los integrantes del RSSI, en el ejercicio de sus funciones y conforme a lo establecido en la normativa aplicable.
- Las comunicaciones serán registradas por el Gestor del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS, teniendo acceso a estas los integrantes del RSII.
- Asimismo, se garantizará y se establecerán las medidas necesarias para que no puedan acceder a las comunicaciones terceros no autorizados.
- A efectos estadísticos y de prevención, se conservará el contenido de las comunicaciones sin referencias personales directas o indirectas, una vez finalizada y concluida la Investigación.

5. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

5.1. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS

El tratamiento de datos personales de los canales de denuncia está sometido a la normativa de protección de datos, por cuanto requiere acreditar el cumplimiento de las obligaciones establecidas para el tratamiento de los datos de carácter personal de las personas afectadas.

A tal efecto, se han habilitado los mecanismos necesarios para recabar las evidencias del derecho de información y consentimiento que, en su caso, sea necesario con carácter previo al inicio de las actuaciones, en los términos exigidos por la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

A tal fin, se ha definido la Política de Privacidad (<https://isastur.canaldenunciasanonimas.com/privacy>) en la que se informa y solicita confirmación a la persona informante a través del CANAL ÉTICO DE



PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

DENUNCIAS del tratamiento y derechos que le asisten conforme a las normas aplicables sobre protección de datos de carácter personal.

Así, las personas que efectúen una comunicación a través de CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS deberán garantizar que los datos personales proporcionados son verdaderos, exactos, completos y actualizados, conforme la aceptación que realizan de la Política de Privacidad y Protocolo de Gestión de CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS con carácter previo al envío del formulario con la comunicación.

Por su parte, cualquier persona que haya sido objeto de denuncia será informada , en caso de ser admitida, con carácter inmediato sobre (i) la recepción de la denuncia, (ii) el hecho del que se le acusa, (iii) los departamentos y terceros que podrán ser destinatarios de la denuncia y (iv) cómo ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, de conformidad con la normativa de protección de datos.

No obstante, lo anterior, si - a juicio del RSII - existe riesgo de que la notificación al denunciado comprometa la investigación, dicha comunicación podrá aplazarse hasta que el citado riesgo desaparezca.

Así, cuando una denuncia sea admitida a trámite por el RSII de ISASTUR, se deberá informar a la persona investigada/denunciada (y, en su caso, a otras posibles personas implicadas) de la recepción de la comunicación, del tratamiento de sus datos de carácter personal que figuran en ella, de la decisión de abrir una investigación y, en su caso, de los resultados preliminares de la investigación.

No obstante, siempre que así lo acuerde el RSII de ISASTUR, cuando existan sospechas fundadas y objetivas de que la comunicación a la persona investigada/denunciada podría comprometer la investigación o exista riesgo de destrucción de pruebas o exista un riesgo importante de que dicha notificación ponga en peligro la capacidad de investigar de manera eficaz la alegación o recopilar las pruebas necesarias, la notificación a la persona investigada/denunciada podrá retrasarse mientras exista dicho riesgo.

En todo caso, el plazo para informar a la persona investigada/denunciada no excederá de un (3) meses desde que se haya recibido la denuncia, con la posibilidad de extender dicho plazo a un máximo de otros tres (3) meses si existen razones justificadas para ello. Todo ello sin perjuicio de que, a la vista de las circunstancias concretas, la ley establezca la obligación de observar un plazo superior.

Por lo tanto, las personas que pudieran aportar testimonios como testigos o afectados y cuyos datos personales puedan incorporarse en el expediente como pruebas, también son informados en el proceso de investigación cuando se les toma audiencia en las entrevistas de la "Política de Privacidad y Protocolo de Gestión de CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS" solicitando evidencia de su puesta en conocimiento y aceptación.

Los datos de quien formule la comunicación y de las personas empleadas y terceros se conservarán en el sistema de denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados.



En todo caso, transcurridos tres (3) meses desde la introducción de los datos, se procederá a su supresión del sistema de denuncias, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por la persona jurídica de ISASTUR, conforme a lo establecido en el artículo 24 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales (en adelante LOPDGDD). Las denuncias a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada.

Transcurrido el plazo mencionado en el párrafo anterior, los datos podrán seguir siendo tratados, por el órgano al que corresponda, conforme al apartado 2 del artículo 24 de la LOPDGDD, para la investigación de los hechos denunciados, no conservándose en el propio sistema de información de denuncias internas.

En este sentido, cuando una denuncia finalice mediante la imposición de una sanción o medida disciplinaria por haber quedado suficientemente acreditados los hechos denunciados, los datos serán conservados, debidamente bloqueados, hasta que finalicen los plazos de prescripción de las posibles acciones y responsabilidades que pudieran derivarse de la interposición de tal sanción.

Los datos personales relativos a las informaciones recibidas y a las investigaciones internas relativas al registro de denuncias solo se conservarán durante el período que sea necesario y proporcionado a efectos de cumplir con la ley de protección del informante. En particular, se tendrá en cuenta lo previsto en los apartados tercero y cuarto del artículo 32 de la Ley de Protección del Informante. En ningún caso podrán conservarse los datos por un período superior a 10 años

Las personas interesadas pueden ejercitar los derechos de acceso, rectificación, portabilidad y supresión de sus datos y tienen derecho a solicitar la limitación u oposición a su tratamiento, así como derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de control (www.aepd.es), si consideran que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente, conforme a lo establecido en la Política de Privacidad (ver epígrafe 5.2).

5.2. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTOCOLO DE GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO

Los datos recabados en el marco del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS serán los estricta y objetivamente necesarios para tramitar las denuncias recibidas y, en su caso, investigar los hechos denunciados.

Dichos datos serán tratados con esa exclusiva finalidad y no serán utilizados para finalidades incompatibles.

Los datos de carácter personal que se recaben como consecuencia de la denuncia y la correspondiente investigación se integrarán en los tratamientos de datos personales cuyo responsable es ISASTUR.

A tal fin, se ha definido la Política de Privacidad y Protocolo de Gestión del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS (<https://isastur.canaldenunciasanonimas.com/privacy>) que:

- ☒ Informa y acepta a la persona informante a través del formulario de comunicación de CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS: <https://isastur.canaldenunciasanonimas.com/home>



- Informa y acepta mediante firma en la audiencia/entrevista el resto de personas afectadas (testigos, investigado/as, denunciado/as)

6. REPORTE Y DOCUMENTACIÓN

6.1. INFORMACIÓN AL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN

Con carácter anual, el RSII elaborará un informe que remitirá al Órgano de Administración de ISASTUR en el que se recogerá, entre otros, el número de denuncias tramitadas, las resoluciones adoptadas y su motivación, así como cualesquiera otras sugerencias para la mejora del funcionamiento del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando una denuncia conlleve la imposición de sanciones o medidas disciplinarias, el RSII informará de este extremo con carácter inmediato a la Dirección y, en su caso, al Órgano de Administración de ISASTUR.

6.2. DOCUMENTACIÓN

Todas las actuaciones llevadas a cabo en el marco de la tramitación e investigación de una denuncia serán debidamente documentadas a través de CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS, llevando el RSII un registro a tal efecto.

Asimismo, todas las decisiones adoptadas por el RSII, el Órgano de Administración de ISASTUR o, en su caso, la Dirección deberán estar debidamente motivadas y documentadas en actas o informes validados y/o firmados en señal de aprobación.

7. INTERPRETACIÓN, REVISIÓN, DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

7.1. INTERPRETACIÓN Y REVISIÓN

La interpretación de lo dispuesto en este Procedimiento corresponde a la persona Representante de RSII como máxima representación del RSII, quien revisará sus disposiciones con carácter periódico y podrá proponer las adiciones y modificaciones que, en cada momento, considere oportunas.

Este Procedimiento se interpretará de conformidad con la Ley 2/2023 y normativa vigente en la materia.

De la interpretación y resolución de las dudas o discrepancias surgidas deberá informarse al Órgano de Administración.

7.2. CUMPLIMIENTO Y COMUNICACIÓN

Los miembros de la función RSII tienen la obligación de conocer y cumplir este Procedimiento, a cuyos efectos el RSII se les facilitará acceso a una copia informática de la edición vigente.



Asimismo, se recogerá en el acta de cada ejercicio la renovación de los cargos de la RSII y cada miembro deberá firmar un documento de independencia y confidencialidad de las funciones asumidas en la RSII.

Adicionalmente, la función RSII tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de este Procedimiento.

El presente Procedimiento será debidamente comunicado a los potenciales denunciantes y denunciados, mediante una campaña de información y divulgación entre la plantilla existente y otros interesados.

Asimismo, las futuras incorporaciones serán debidamente formadas sobre la existencia y funcionamiento del CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS y se realizarán recordatorios periódicos o cuando se realice alguna modificación o adición al mismo.

Este documento permanecerá a disposición de los interesados de manera permanente a través de los sistemas de información de ISASTUR.



8.ANEXO I: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES (RESUMEN EJECUTIVO)

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento ofrece un resumen estructurado y operativo del Procedimiento de Gestión del Canal Ético de ISASTUR, de conformidad con lo establecido en su *Reglamento del Sistema Interno de Información* y 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.

Este resumen tiene como objetivo facilitar la comprensión de las fases principales del procedimiento interno de gestión de informaciones y denuncias remitidas a través del Canal Ético, haciendo especial hincapié en los plazos clave y las garantías jurídicas y organizativas previstas para proteger tanto a la persona informante como a las personas afectadas. Este resumen está dirigido tanto a personas usuarias del canal como a responsables de su gestión, y pretende servir como herramienta de apoyo para un uso responsable, riguroso y seguro del Canal Ético de ISASTUR.

2. RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN Y ADMISIÓN A TRÁMITE

- Las denuncias se presentan mediante formulario web o grabación de voz a través del Canal Ético (<https://isastur.canaldenunciasanonimas.com/home>), permitiéndose el anonimato y la identificación de posibles conflictos de interés por parte de la persona informante.
- Toda comunicación debe incluir la aceptación expresa de la Política de Privacidad y del Protocolo de Gestión.
- En caso de recepción por otros canales, la persona de ISASTUR que la reciba debe registrarla en el sistema de forma anonimizada si no tiene consentimiento para revelar la identidad del informante.
- El Responsable del Sistema Interno de Información (RSSI) analiza si la denuncia es verosímil y está dentro del ámbito del canal.
- En el plazo máximo de 7 días naturales se emite un acuse de recibo y se comunica si se admite o no a trámite.
- Se documenta la decisión mediante informe, preservando la identidad del informante.

3. INVESTIGACIÓN

- Si se admite la denuncia, el RSSI designa a un instructor o equipo investigador (interno o externo).
- Se asigna a cada caso un número de referencia único en el gestor del canal. La fase de investigación se desarrolla garantizando la independencia, confidencialidad, derecho de audiencia y la presunción de inocencia.
- Durante esta fase se pueden practicar las siguientes diligencias:
 - Entrevistas al denunciante, denunciado/a y testigos.
 - Acceso a documentación, instalaciones, medios informáticos y videovigilancia.
 - Solicitud de informes internos, peritajes o asesoramiento jurídico.
- Se celebra una audiencia privada con la persona investigada dentro del mes siguiente a la denuncia (salvo casos excepcionales).



PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMACIONES Y CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

- La duración máxima de esta fase es de 3 meses desde la recepción de la denuncia, salvo investigación especialmente compleja, en cuyo caso puede ampliarse otros 3 meses.
- Antes de finalizar el plazo, los datos pueden ser archivados o exportados si la investigación continúa. Las denuncias no tramitadas se conservan solo de forma anonimizada.

4. MEDIDAS CAUTELARES

- Las medidas cautelares son acciones preventivas adoptadas por el RSSI para proteger al informante, evitar represalias, salvaguardar pruebas o prevenir daños a la entidad. Pueden adoptarse en cualquier fase del procedimiento y deben ser:
 - Justificadas
 - Proporcionadas
 - Temporales
- Ejemplos: restricción de acceso a documentación, cambios organizativos temporales, separación de funciones, o suspensión preventiva.

5. PROPUESTA DE RESOLUCIÓN

- Finalizada la investigación, el equipo investigador remite un informe al RSSI con conclusiones y documentación.
- El RSSI evalúa su contenido y en un plazo de 15 días hábiles elabora una propuesta de resolución, que puede ser:
 - El archivo del expediente, si los hechos no están probados o no son denunciables.
 - La adopción de medidas correctoras o sancionadoras (cambios de procedimiento, rescisión de contratos, apertura de expediente disciplinario, etc.).
- En casos graves (por ejemplo, si se detecta un posible delito), se informa al Órgano de Administración para valorar su comunicación a las autoridades.

6. RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE

- La decisión final corresponde:
 - Al Órgano de Administración, si el denunciado es un representante o miembro del consejo.
 - A la Dirección, si es un empleado u otro colaborador.
- El plazo para resolver es de 15 días hábiles desde la recepción del informe, o en el primer consejo que se celebre.
- La resolución debe ser motivada e incluir las medidas a adoptar, que pueden ser disciplinarias, organizativas o legales.
- El RSSI comunicará la resolución final al informante en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Con ello, se cierra el expediente en el gestor del Canal Ético, documentando todas las actuaciones y asegurando la trazabilidad.