



**PROTOCOLO DE GESTIÓN
DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMA-
CIÓN DE
CREALSA INVESTMENTS SPAIN, SOCIE-
DAD ANÓNIMA**

Contenido

1.	Control y registro de cambios del documento	4
2.	Objeto y alcance.....	4
3.	Contexto normativo y ámbito de aplicación	4
4.	Principios básicos	6
5.	Características del Canal Ético	7
6.	Difusión	7
7.	Medios para la comunicación de las comunicaciones.....	8
8.	Órganos encargados de la gestión del Canal.....	9
8.1.	Responsable del Sistema interno de información.....	9
8.2.	Gestor del Canal Ético	10
8.3.	Órgano de Administración:.....	10
9.	Esquema de funcionamiento del Canal Ético	11
9.1.	Tramitación de la comunicación	11
9.2.	Admisión a trámite	12
9.3.	Investigación interna	13
9.4.	Planificación	13
9.5.	Plazos	14
9.6.	Principios de la investigación interna	14
9.7.	Diligencias de investigación.....	15
9.8.	Derechos de la/s persona/s investigada/s	17
9.9.	Derechos, garantías y obligaciones del informante	17
9.10.	Informe de la investigación.....	17
9.11.	Finalización de la investigación	18
9.12.	Resolución.....	19

9.13.	Comunicación a las partes	19
9.14.	Remisión de comunicaciones e información a las autoridades	20
10.	Protección del informante y de aquellas personas a las que se refieren los hechos comunicados 21	
11.	Protección de datos de carácter personal.....	21

1. Control y registro de cambios del documento

Versión	Fecha	Elaboración	Aprobación	Comentarios
1.0	22/12/2023	Legal&Compliance	Consejo de Administración	Creación

2. Objeto y alcance

El presente Protocolo tiene por objeto desarrollar el funcionamiento del Canal Ético, los principios básicos por los que se rige, así como la tramitación, gestión, investigación y respuesta ante las comunicaciones que se reciban a través del mismo.

El presente Protocolo resulta de aplicación a todas las actividades de CREALSA INVESTMENTS SPAIN, SOCIEDAD ANÓNIMA (en adelante CREALSA).

Todos los miembros de CREALSA, incluida cualquier persona física o jurídica con la que tienen o prevén tener relaciones corporativas, institucionales, y de negocio, como becarios, voluntarios, asociados, miembros del Órgano de Administración y Comités, órganos de asesoramiento, directivos, empleados, proveedores, prestadores de servicios externalizados, colaboradores, consultores y asesores, tendrán a su disposición el Canal Ético como cauce confidencial para comunicar informaciones sobre infracciones normativas.

3. Contexto normativo y ámbito de aplicación

El Canal Ético de CREALSA se ha configurado como un mecanismo para la comunicación eficiente de aquellos incumplimientos o actividades ilícitas que se cometan en el seno de la organización, siguiendo los requerimientos técnicos y leales que derivan de la siguiente normativa:

- 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.
- 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.
- LOPDGDD o Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- UNE-ISO 37002: Sistemas de gestión de la denuncia de irregularidades. Directrices.

A través del Canal se podrá poner en conocimiento de CREALSA cualquier conducta o irregularidad relacionada con:

- ✓ Acciones u omisiones que constituyan infracciones del Derecho de la Unión Europea cuando: entren dentro del ámbito de 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; afecten a sus intereses financieros; incidan en el mercado interior.
- ✓ Acciones u omisiones constitutivas de infracción penal.
- ✓ Acciones u omisiones o administrativas graves o muy graves.
- ✓ Infracciones del Derecho laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo.

A su vez, el Canal Ético de CREALSA, como parte del Sistema Interno de Información, se constituye como un instrumento a través del cual se podrán canalizar las comunicaciones relacionadas con el incumplimiento de cualquier otra normativa interna implantada en la entidad.

En particular infracciones del protocolo para la prevención, detección y actuación ante situaciones de acoso sexual y/o de acoso por razón de sexo (el "Protocolo Antiacoso"); de las acciones u omisiones sobre incumplimientos del Código de Conducta (el "Código de Conducta"); de las comunicaciones sobre posibles incumplimientos de la normativa interna de Prevención de Blanqueo de Capitales, y otras normas internas y externas de cumplimiento normativo sobre las que se contemple como instrumento un canal de denuncias o ético.

El Canal Ético de CREALSA se encuentra ubicado en la página web corporativa www.crealsa.com en su página de inicio, en una sección separada y de fácil acceso.

4. Principios básicos

Los principios que rigen el funcionamiento y gestión del Canal Ético de CREALSA son los siguientes:

✓ **Confidencialidad**

Compromiso inequívoco de garantía de confidencialidad, a lo largo de todo el proceso, sobre la identidad de las personas que hagan uso del mismo y sobre el contenido de sus comunicaciones y comparecencias.

En particular, se garantizará la confidencialidad cuando la comunicación sea remitida por canales distintos del Canal Ético implantado, o a personas que no han sido designadas como Responsable del Sistema Interno de Información (en adelante, el Responsable del Sistema). En dichos casos, se establece la obligación del receptor de la comunicación de remitirla inmediatamente al Responsable del Sistema.

✓ **Buena fe**

Las comunicaciones que se efectúen a través del Canal Ético serán realizadas desde la honradez, con convicción en cuanto a la verdad o exactitud de su objeto. Las comunicaciones tendrán consideración de veraces, completas y precisas, incluso aunque, posteriormente, se verifique que su contenido era equívoco.

✓ **Prohibición de represalias**

Se prohíben expresamente los actos constitutivos de represalias, incluidas las amenazas y tentativas de represalias, o cualquier tipo de consecuencias negativas contra las personas que presenten una comunicación, de buena fe, una posible mala conducta o que ayude con una investigación.

✓ **Proporcionalidad**

Todas las notificaciones recibidas serán tratadas de forma equivalente, con independencia de quién sea el remitente.

5. Características del Canal Ético

Las características principales del Canal Ético de CREALSA son las siguientes:

- **Responsable del Sistema interno de información**
El órgano de Administración de CREALSA designará a la persona física responsable de la gestión del Canal.
- **Anonimato**
Se garantiza la posibilidad de presentación de comunicaciones anónimas, entendiéndose por tales aquellas que no contengan referencia alguna de la persona informante.
- **Seguimiento Privado de la Comunicación**
Cuando un informante comunique cualquier comportamiento, acción u omisión o hecho que pueda ser constitutivo de delito, infracción administrativa o incumplimientos de normas y procedimientos internos, la herramienta generará, en todo caso, un código para que el informante pueda:
 - ✓ Llevar un seguimiento del estado de la comunicación.
 - ✓ Mantener la comunicación entre el gestor del Canal Ético y el informante a través de un chat.
- **Libro-Registro**
Se mantendrá un registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas que se hayan llevado a cabo garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad establecidos en la ley. Este registro no será público.

6. Difusión

Con el objetivo de que la implantación y objetivo del Canal Ético sea efectivo, es importante asegurar que todos los miembros de CREALSA:

- i. Conocen la existencia del mismo.
- ii. Entienden su finalidad.

- iii. Estén convencidos de la conveniencia de poner en conocimiento de la organización posibles irregularidades o hechos que puedan ser constitutivos de delito, de infracciones administrativas o de incumplimientos de la normativa interna de los que puedan tener conocimiento.
- iv. Conocen los derechos que les asisten.
- v. Tienen la confianza de que las comunicaciones se tramitarán con confidencialidad, objetividad y equidad.

La existencia e implantación del Canal Ético será notificada a los miembros y socios de negocio de CREALSA mediante comunicados en el que se indicará el lugar, la forma de acceder al mismo y uso general del Canal.

7. Medios para la comunicación de las comunicaciones

Las comunicaciones sobre incumplimientos o infracciones que se cometan en el seno de la organización podrán ser comunicadas por el informante a través del Canal Ético implantado.

Este Sistema Interno de Información permite las comunicaciones escritas, presenciales y por medios electrónicos, estando operativo las 24 horas del día y los 365 días del año.

Para ello, Crealsa ha habilitado los siguientes medios:

- Página web: www.crealsa.es/canal-etico
- Código QR: 
- Dirección postal: A la atención del Responsable del Canal Ético de CREALSA C.C. AQUA, Carrer de Menorca, nº19, 46023 Valencia, España.

Para las comunicaciones presentadas a través de la herramienta habilitada en la página web, el informante podrá estar en todo momento informado del estado de la comunicación y en contacto con el Gestor del Canal a través de un chat privado.

Se dispone de un formulario, con carácter facultativo, para las comunicaciones realizadas a través de la dirección postal.

8. Órganos encargados de la gestión del Canal

8.1. Responsable del Sistema interno de información

El Órgano de Administración de CREALSA designará la persona física que ostentará el cargo de Responsable del Sistema, de su destitución o cese. Este nombramiento estará documentado.

Se procederá a la notificación de dicho nombramiento a la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.) en el plazo de los diez días hábiles siguientes. La comunicación inicial se hará toda vez que se tenga conocimiento de la creación de dicha autoridad.

En el caso de que el Responsable del Sistema de CREALSA sea o pase a ser un órgano colegiado, deberán delegarse en uno de sus miembros las facultades de gestión del Sistema interno de información y de tramitación de expedientes de investigación.

Salvo que sea aplicable la excepción establecida en el art. 8.5 de la Ley 2/2023, el nombramiento del Responsable del Sistema o, en su caso, la designación de la persona delegada del Responsable del sistema colegiado, deberá recaer en un persona física de rango directivo.

El Responsable del Sistema desarrollará sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de órganos de la organización y no recibirá instrucciones de ningún tipo en el ejercicio de sus funciones.

Dispondrá de todos los medios personales y materiales necesarios para poder cumplir con las funciones asignadas al efecto.

Asimismo, llevará a cabo las siguientes funciones:

- Control del Canal Ético.
- Recepción del informe previo remitido por el Gestor experto externo.
- Llevanza del Libro-registro.
- Custodia de toda la documentación relativa a las comunicaciones presentadas a través del Canal.
- La función instructora será asumida por el Responsable del Sistema interno.

En todo caso deberá decidir sobre:

- Archivo o admisión a trámite de la comunicación, según proceda.
- En su caso, iniciar el procedimiento de investigación.
- Elaboración de un informe de conclusiones y propuesta de resolución.
- Elaboración de un informe de seguimiento de las medidas propuestas y de la salvaguarda del principio de no discriminación.
- Supervisión de posibles represalias.

Será el «Comité de Cumplimiento», como órgano colegiado interno dependiente del Órgano de Administración de CREALSA, quien se configura como Responsable del Sistema designado (art. 8.2 Ley 2/2023) y quien tiene la responsabilidad de supervisar y gestionar el Canal Ético.

8.2. Gestor del Canal Ético

Para asegurar la objetividad, independencia, transparencia e imparcialidad del proceso, la gestión inicial de las comunicaciones se ha encomendado a uno de los miembros del Responsable del Sistema designado.

Dentro del Comité, Javier Chisbert, directivo de Crealsa, es la persona en la que el resto de los miembros del Comité delegan las funciones de gestión del sistema y tramitación de expedientes de conformidad con lo establecido en el art. 8.2 de la Ley 2/2023.

Las funciones del gestor del Canal Ético serán las siguientes:

- ✓ Recepción.
- ✓ Acuse de recibo al informante en un plazo máximo de siete días desde la recepción de la comunicación.
- ✓ Puesta en conocimiento del Responsable del sistema de CREALSA.
- ✓ Elaboración de un informe previo y remisión al Responsable del sistema de CREALSA.
- ✓ Comunicación con los informantes y con la organización.
- ✓ En su caso, acompañamiento en la fase instructora.

8.3. Órgano de Administración:

El Órgano de Administración de CREALSA es el responsable último del Sistema interno de información y, como tal, le corresponde la **función decisoria** de los expedientes originados como

consecuencia de las comunicaciones válidas que hayan sido objeto de un proceso propio de investigación mediante el siguiente procedimiento:

- ✓ Recepción y estudio del Informe de conclusiones y propuesta de resolución.
- ✓ Emisión de resolución final.

9. Esquema de funcionamiento del Canal Ético

El procedimiento de gestión del Canal Ético se articula en las siguientes fases:

9.1. Tramitación de la comunicación

El Canal Ético está operativo las 24 horas del día los 365 días del año, para tramitar comunicaciones sobre comportamientos, acciones, omisiones u hechos cometidos por un miembro de la organización que pueden ser constitutivos de delitos, infracciones administrativas, así como a las violaciones de normas y procedimientos internos que se describen en el punto 1 del presente documento.

Para la tramitación de la comunicación, los miembros de CREALSA deben detallar los hechos y concretar en qué fecha aproximada se han producido los mismos. Está previsto que sea el informante el que decida si quiere identificarse o no, dado que están previstas las comunicaciones anónimas.

Para el caso que el informante decida utilizar el formulario web de CREALSA, tras realizar la comunicación obtendrá un código de seguimiento para acceder al área privada de la comunicación, y recibir a través de esta vía el acuse de recibo de la misma en un plazo máximo de 7 días.

En el área privada de la comunicación, el informante podrá llevar un seguimiento del estado de su comunicación y, en el caso que quiera, utilizar el chat habilitado para comunicarse con el Gestor del Canal Ético.

Independientemente de su integración en el Sistema Interno de Información, las comunicaciones que sean calificadas como acoso sexual y/o acoso por razón de sexo, así como las comunicaciones sobre incumplimiento del código ético y aquellas comunicaciones relacionadas con posibles

incumplimientos de la normativa interna de Prevención de Blanqueo de Capitales, se tramitarán por los procedimientos de actuación específicamente regulados en sus protocolos, siempre que la acción u omisión informada se encuentren dentro de su alcance.

9.2. Admisión a trámite

Una vez recibida la comunicación, se procederá a su registro, y se remitirá un acuse de recibo de la comunicación al informante en un plazo de siete días a partir de la recepción.

Al tiempo de acusar recibo, se informará al informante de la recogida y tratamiento de sus datos personales de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

Tras el registro de la comunicación, se documentará un informe previo, en el que se incluirá toda la información contenida en la comunicación.

Tras ello, el Responsable del Sistema de CREALSA deberá llevar a cabo un primer análisis para determinar si justifica iniciar una investigación interna o no¹:

- ☐ **No:** si después de la evaluación preliminar se estima que el asunto no está justificado, se archivará la comunicación documentando la razón sobre la que se hubiese tomado la decisión de desestimación, y dando traslado al informante en aquellos supuestos en los que resulte posible.
- ☐ **Sí.** (ver apartado investigación interna).

Antes del inicio de la función instructora se revisa si existe conflicto de intereses con alguno de los miembros que forman parte del órgano responsables de la investigación de la comunicación. En el caso de existir conflicto, los miembros conflictuados serán apartados y se nombrarán miembros diferentes que puedan llevar a cabo la instrucción, salvaguardando así su independencia

¹ La sociedad puede ser declarada penalmente responsable por no investigar y detener la mala conducta que conocía o debería haber conocido.

9.3. Investigación interna

Admitida a trámite la comunicación, el Responsable del Sistema de CREALSA llevará a cabo la investigación con arreglo a los principios establecidos en el presente documento y ordenará la apertura de la correspondiente investigación interna lo antes posible, de tal forma que demuestre el compromiso de cumplimiento normativo en la empresa, con el fin de:

- ✓ Esclarecer los hechos comunicados,
- ✓ Identificar a los responsables de las conductas comunicadas, y
- ✓ Recopilar las pruebas pertinentes para su descubrimiento, observando la totalidad de las normas y garantías consagradas en este Protocolo.

A los efectos de iniciar la investigación interna, el Responsable del Sistema abrirá un expediente electrónico en el Canal Ético, al que se le asignará el correspondiente número de expediente.

En dicho expediente deberá quedar constancia documental de todas las actuaciones practicadas, adjuntándose al mismo la totalidad de las pruebas o diligencias obtenidas en el desarrollo de la investigación.

9.4. Planificación

Se iniciará la investigación lo antes posible de tal forma que demuestre el compromiso de cumplimiento normativo de CREALSA.

Antes de iniciar la investigación, se planificará y se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Normativa o convenio aplicable a CREALSA: si se impone alguna obligación o limitación de la que se deba tener conocimiento antes de empezar la investigación.
- Plazo de prescripción², si los presuntos hechos comunicados están prescritos o van a prescribir pronto.
- Protección de datos de carácter personal aplicables al Canal Ético.
- Asistencia especializada: considerar si el asunto requiere de un especialista/tercero.

² Artículo 60.2 ET, las faltas leves prescribirán a los diez días, las graves, a los veinte días, y las muy graves a los sesenta días a partir de que la empresa tuvo conocimiento de su comisión y, en todo caso, a los seis meses de haberse cometido.

- Valoración sobre si se deben adoptar medidas provisionales³

9.5. Plazos

El plazo máximo en el que se deberá desarrollar la investigación no podrá ser superior a 3 meses a contar desde la recepción de la comunicación.

Sin embargo, en casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

El Responsable del Sistema autorizará la prórroga extraordinaria del referido plazo máximo, dictando una resolución motivada a tales efectos. Este acuerdo será incorporado al expediente correspondiente.

No obstante, la prórroga excepcional que en su caso se acuerde, deberá resultar proporcional a la naturaleza y dificultad de los hechos objeto de investigación, no pudiendo prorrogarse ésta por más tiempo del estrictamente necesario para la correcta y debida averiguación y descubrimiento de los hechos.

9.6. Principios de la investigación interna

Durante el desarrollo de la investigación, deberán respetarse los derechos fundamentales reconocidos por la Constitución Española de aquella persona o personas a los que se refieran los

³ A iniciativa del Responsable del Sistema, se podrá acordar la adopción de las medidas cautelares.

La adopción de tales medidas deberá acordarse por escrito y se expondrán detalladamente:

- a. las razones y necesidades que conducen a la adopción de las medidas cautelares,
- b. duración de las mismas, e
- c. identificación de las medidas adoptadas

La adopción de medidas cautelares será excepcional y se optará siempre por la medida menos gravosa de entre las más eficaces, necesarias y útiles para lograr los fines perseguidos. La adopción de estas medidas deberá ser puesta en conocimiento de la/s persona/s afectadas directa o indirectamente por las mismas.

hechos comunicados, a los trabajadores de CREALSA y a las demás personas intervinientes, directa o indirectamente, afectadas por los hechos objeto de la comunicación.

Es importante recordar a quienes sean objeto de una investigación o participen en la misma los siguientes principios:

- Con carácter general, las vulneraciones de los derechos y las garantías fundamentales producidas en el marco de la investigación interna constituirán una violación de la normativa y procedimientos internos de CREALSA.
- El objetivo de una investigación es esclarecer los hechos. El que se lleve a cabo una investigación no presupone que se haya infringido la normativa interna o la legislación vigente.
- Se espera de los empleados que colaboren en la investigación de los hechos.
- El hecho de ser entrevistado en el curso de una investigación interna o de colaborar de otra manera no debe suponer un estigma.
- La investigación es materia reservada y se deberá de mantener la confidencialidad. Únicamente se podrá compartir información sobre la investigación con aquellas personas que tengan una estricta necesidad de conocerla.
- No habrá estigma en el hecho de ser investigado si al final de la investigación se demostrara que los hechos eran infundados.
- La prohibición expresa de todo tipo de represalias, amenazas y tentativa de las mismas.
- Se deberá de informar al comunicante, en el momento de establecerse el primer contacto:
 - Que su identidad se mantendrá confidencial en todas las etapas del proceso, aunque puede ser necesario revelar su identidad, en su caso, en el procedimiento judicial posterior iniciado a results de la investigación.
 - Que no se permitirá ningún tipo de represalia por haber interpuesto la comunicación.

9.7. Diligencias de investigación

En el marco de la investigación, se podrá hacer uso de todas las actuaciones jurídicamente lícitas y válidas para la averiguación de los hechos objeto de comunicación.

La selección y práctica de dichas actuaciones estará regida por el principio de proporcionalidad. La medida deberá ser:

- ✓ Excepcional (no deberán existir otras actuaciones investigadoras menos gravosas para alcanzar el objetivo perseguido);
- ✓ Necesaria (sin su práctica, se podría comprometer la investigación) e
- ✓ Idónea (deberá servir a los fines de la investigación).

Entre otros, serán medios lícitos de investigación, los siguientes:

- Entrevista con el informante, en caso de resultar posible, que deberá ir precedida de la correspondiente lectura de los derechos y las garantías que le asisten.
- Entrevista a testigos, que deberá ir precedida, en todo caso, de la advertencia de la obligación que tienen de ser veraces en sus declaraciones.
- Entrevista a la/s persona/s investigada/s, que deberá ir precedida de la correspondiente lectura de los derechos y las garantías que le asisten y del derecho a formular alegaciones por escrito.
- Examen de documentación, meramente ejemplificativo:
 - Facturas.
 - Liquidaciones de gastos de viaje.
 - Correspondencia.
 - Contratos.
 - Y cualquier otro documento que pueda evidenciar la conducta irregular.
- Recuperación y análisis de información contenida en dispositivos electrónicos, mediante el uso de herramientas de software y hardware que preserven la integridad de las pruebas, con respeto absoluto a la legalidad vigente.

En todo caso, para proceder al acceso y análisis de los dispositivos electrónicos deberán concurrir las siguientes circunstancias:

- El empleado debe haber sido informado de manera clara acerca de la naturaleza del control que puede llevar a cabo CREALSA sobre los dispositivos electrónicos;
- Al trabajador se le debe pormenorizar el alcance de dicha supervisión, esto es, manifestarle si se le inspeccionará el flujo de las comunicaciones o el contenido de las mismas, si serán inspeccionadas la totalidad de ellas o únicamente parte de éstas, si tal medida estará limitada en el tiempo, las personas que tendrán acceso a dicha información, los límites espaciales de la vigilancia;
- Todo ello debe efectuarse con anterioridad a la implementación de la medida.

9.8. Derechos de la/s persona/s investigada/s

- ✓ Derecho a ser informado lo antes posible, como consecuencia de una comunicación presentada contra él.
- ✓ Derecho a tutela judicial y defensa, de acceso al expediente cumpliendo con las garantías de confidencialidad.
- ✓ Derecho a ser informado de si se procederá a ser entrevistado.
- ✓ Derecho a la presunción de inocencia.
- ✓ Derecho a la asistencia letrada, si así lo decidiese.
- ✓ Derecho a formular alegaciones por escrito.
- ✓ Derecho a que se le informe de la resolución o archivo de la comunicación.

9.9. Derechos, garantías y obligaciones del informante

- ✓ Derecho de información. En todo caso, se notificará al informante, siempre que sea posible, de:
 - Inicio de la investigación interna a resultados de su comunicación,
 - Desarrollo de la tramitación de la comunicación,
 - Informe conclusivo de la investigación interna,
 - La decisión del Responsable del Sistema acerca de la acreditación de los hechos y,
 - En su caso, de las medidas adoptadas.
- ✓ Garantía de confidencialidad. El contenido de la comunicación, incluidos los datos personales del informante, lo podrá conocer, exclusivamente, el órgano encargado de la gestión de la comunicación. Esta garantía está dirigida a impedir cualquier eventual represalia.
- ✓ Obligación de decir verdad sobre los hechos comunicados.

9.10. Informe de la investigación

Una vez finalizada la investigación interna, el Responsable del Sistema presentará un informe escrito con las conclusiones alcanzadas.

Este informe deberá incluir, en su caso, además del contenido íntegro del expediente incoado:

- Los procedimientos empleados para su investigación.
- Los resultados documentados de la investigación.
- Las medidas correctivas que se deban establecer.
- Alegaciones de la persona investigada y las evidencias aportadas por éste que entienda oportunas.
- La correspondiente propuesta de sanción para el/los responsable/s de los mismos, de conformidad con la legislación laboral vigente aplicable y del reglamento sancionador de CREALSA.

9.11. Finalización de la investigación

A la vista del resultado de la investigación interna llevada a cabo y del informe emitido como resultado de la misma, el Responsable del Sistema decidirá, en un plazo máximo de 10 días hábiles -a contar desde la fecha de emisión del informe de conclusiones-, si considera o no acreditada la infracción comunicada y las personas responsables.

☐ No acreditación de los hechos objeto de comunicación.

En caso de entender, que los hechos objeto de comunicación no han resultado acreditados, el Responsable del Sistema ordenará el archivo del expediente, dejando constancia escrita de las razones en las que se basa tal decisión.

☐ Comunicación con mala fe.

Si del resultado de la investigación determinase que la persona informante interpuso la comunicación, queja o reclamación con probada mala fe, la dirección de la empresa determinará qué tipo de medida disciplinaria corresponde adoptar contra el informante.

☐ Acreditación de los hechos objeto de comunicación.

En caso de entender que los hechos objeto de comunicación están acreditados, el Responsable del Sistema dará traslado al Órgano de Administración del informe de conclusiones para que adopte las medidas que procedan con respecto a las personas investigadas. Si se considera que los hechos que resultan acreditados revisten carácter delictivo, se pondrán en conocimiento de la Justicia, y CREALSA colaborará en todo lo requerido.

Cada caso deberá ser revisado cuidadosamente y varios factores deben ser tenidos en cuenta incluyendo:

- La gravedad de los hechos probados.
- La concurrencia de circunstancias agravantes o atenuantes.
- El expediente laboral del empleado investigado.
- Cómo se han gestionado, en su caso, situaciones similares en el pasado para asegurar la coherencia.
- Lo dispuesto en la legislación y el Convenio Colectivo de aplicación.

Con independencia de la decisión que adopte el Responsable del Sistema en relación con la finalización de la investigación, dicha decisión deberá quedar documentada.

Si a resultas de la investigación, quedase acreditada la vulneración de la legalidad, CREALSA llevará a cabo una revisión y una actualización de los protocolos, de las medidas y de los controles existentes, a fin de implementar las mejoras que resulten necesarias y a los efectos de evitar que vuelvan a producirse nuevos incumplimientos.

9.12. Resolución

El Órgano de Administración, como responsable de la **función decisoria**, y tras quedar acreditados los hechos comunicados, formulará, en relación con el informe de conclusiones y las propuestas de sanción, en su caso, una resolución en el plazo de quince días a contar desde la recepción del mencionado informe.

Dicha resolución será remitida al Responsable del Sistema, a fin de que comunique dicha resolución por escrito a las partes.

Todas las medidas disciplinarias deben ser debidamente documentadas. Si la medida disciplinaria impuesta no es el despido, la situación deberá de ser supervisada para identificar posibles signos de represalias, así como una posible conducta recurrente por parte del empleado sancionado.

9.13. Comunicación a las partes

☐ Comunicación con el informante

El Responsable del Sistema de CREALSA deberá informar a la persona que haya efectuado la comunicación los resultados de la investigación en los plazos establecidos al efecto, y se le

informará acerca de si se están adoptando medidas, sin entrar en detalles innecesarios. Asimismo, se deberá recordar al informante qué hacer en el caso que padezca algún tipo de represalia o si advierte la repetición de hechos análogos a los ya comunicados.

Finalmente, hay que insistir en la confidencialidad de la investigación.

❑ Comunicación con el empleado investigado

El Responsable del Sistema de CREALSA deberá informar a la persona investigada del resultado de la investigación.

Si se considera oportuno imponer alguna sanción, ello requiere seguir una serie de formalidades (comunicación escrita al trabajador sancionado indicándose la infracción, la sanción impuesta y la fecha de efectividad de la misma, entre otras).

Asimismo, hay que advertir a la persona sancionada que no se va a tolerar ninguna represalia. Si procede, se advertirá igualmente que la comisión en el futuro de actos similares a los que han sido objeto de este expediente comportará medidas disciplinarias adicionales. Finalmente, reiterar una vez más la confidencialidad de la investigación.

❑ Comunicación con los testigos

No es necesario informar a los testigos sobre los detalles de la investigación.

En ningún caso el Responsable del Sistema de CREALSA estará obligado a facilitar los detalles de la investigación ni a entregar una copia del informe de la investigación a ninguna persona que haya participado en la investigación.

9.14. Remisión de comunicaciones e información a las autoridades

CREALSA está obligada a remitir la información al Ministerio Fiscal con carácter inmediato cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito, o a la Fiscalía Europea en el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea.

La Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I. o el organismo competente en su caso a nivel autonómico podrán requerir documentación, datos o cualquier información relacionada con los procedimientos que estén tramitando.

La identidad del informante solo podrá ser comunicada a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora. Se trasladará dicha circunstancia al informante antes de revelar su identidad, salvo que dicha información pudiera comprometer la investigación o el procedimiento judicial.

10. Protección del informante y de aquellas personas a las que se refieren los hechos comunicados

De acuerdo con 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, así como 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, CREALSA garantiza, en todo caso, el máximo nivel de confidencialidad del contenido de las comunicaciones, a excepción de los casos en los que la legislación aplicable al efecto prevea que dicha información debe ponerse a disposición de las autoridades judiciales, administrativas o policiales competentes.

El que, de buena fe, ponga en conocimiento de CREALSA cualquier circunstancia, hecho o comunicación a través del Canal Ético no será objeto de represalias, discriminación o sanción disciplinaria, y si se confirmase que dichas personas han sido objeto de represalias, los autores de las mismas serán objeto de investigación y, en su caso, sanción.

Si se demostrase que el informante ha actuado de mala fe en su comunicación, se adoptarán al respecto las medidas sancionadoras que correspondan.

11. Protección de datos de carácter personal

¿Quién es el Responsable del tratamiento?

El responsable del tratamiento es CREALSA con NIF A98111859 y con domicilio en C.C. AQUA, Carrer de Menorca, nº19, 46023, Valencia – España.

Correo electrónico: dpo@crealsa.es

Teléfono: +34 963 30 44 55

Puede contactar con nuestro delegado de protección de datos en dpo@crealsa.es en caso de tener cualquier duda, consulta o reclamación sobre el tratamiento de sus datos personales.

¿Con qué finalidad se realiza?

Los datos personales que sean recabados a través del canal de información son tratados con la exclusiva finalidad de tramitar las comunicaciones o informaciones que se reciban, remitirle al informante las comunicaciones pertinentes sobre el estado de tramitación o los resultados de la misma, salvo que se haya opuesto a ello; y, si procede, realizar todas aquellas actuaciones encaminadas a comprobar la verosimilitud de los hechos relatados para determinar su archivo, la adopción de las medidas pertinentes o su traslado a la autoridad competente en cada caso.

¿A qué categorías de datos se refiere?

Nombre y apellidos, domicilio, correo electrónico o lugar seguro a efectos de comunicaciones que sea facilitado por el informante en el caso en que no haya decidido realizar la comunicación de manera anónima.

Datos de identidad y contacto de las personas a las que se refiere la información recibida así como aquella relativa a los hechos que se ponen de manifiesto con objeto de determinar si son constitutivos de infracción. La información debe haber sido obtenida en un contexto laboral o profesional.

Datos identificativos y de contacto de representantes legales o personas de apoyo y relacionadas con informantes cuando sea necesario a efectos de implantar medidas de protección.

¿Existe obligación de facilitar los datos y cuáles son las consecuencias de no hacerlo?

Las comunicaciones se podrán realizar de forma anónima y serán igualmente tramitadas.

Asimismo, si ha facilitado sus datos de contacto, puede oponerse a recibir comunicaciones relativas a la tramitación del proceso.

¿De qué colectivos se tratan datos?

Pueden tener la condición de informantes:

- a) las personas que tengan la condición de empleados públicos o trabajadores por cuenta ajena;

- b) los autónomos;
- c) los accionistas, partícipes y personas pertenecientes al órgano de administración, dirección o supervisión de una empresa, incluidos los miembros no ejecutivos;
- d) cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores;
- e) personas con 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 aquellos 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.

Adicionalmente, y siempre y cuando sea necesario, se tratarán datos a efectos de establecer medidas de protección de:

- a) representantes legales de las personas trabajadoras en el ejercicio de sus funciones de asesoramiento y apoyo al informante;
- b) personas físicas que, en el marco de CREALSA, asistan al informante en el proceso;
- c) personas físicas que estén relacionadas con el informante y que puedan sufrir represalias, como compañeros de trabajo o familiares del informante.

¿Por qué es posible realizar este tratamiento de datos?

CREALSA tiene obligación de contar con un sistema interno de información de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 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.

¿A quién se pueden comunicar sus datos?

En ningún caso se comunicará a los sujetos afectados la identidad del informante ni se les dará acceso a la comunicación.

En caso de que sea necesario o así se exija, los datos serán comunicados a aquellos terceros a los que CREALSA esté legalmente obligado a facilitarlos, tales como autoridades competentes, Jueces y Tribunales.

CREALSA está obligada a remitir la información al Ministerio Fiscal con carácter inmediato cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito, o a la Fiscalía Europea en el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea.

La Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I. o el organismo competente en su caso a nivel autonómico podrán requerir documentación, datos o cualquier información relacionada con los procedimientos que estén tramitando, incluso datos de carácter personal.

La identidad del informante solo podrá ser comunicada a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora. Se trasladará dicha circunstancia al informante antes de revelar su identidad, salvo que dicha información pudiera comprometer la investigación o el procedimiento judicial.

¿Cuánto tiempo se conservan sus datos?

Se suprimirán de forma inmediata:

- todos aquellos datos personales que se puedan haber comunicado y que se refieran a conductas que no estén incluidas en el ámbito de aplicación de la ley. Si la información recibida contuviera datos personales incluidos dentro de las categorías especiales de datos, se procederá a su inmediata supresión, sin que se proceda al registro y tratamiento de los mismos.
- información facilitada o parte de ella en el caso en que se acredite que no es veraz, desde el momento en que se tenga constancia de dicha circunstancia, salvo que dicha falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial.

Los datos que sean objeto de tratamiento se conservan en el sistema de información únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados. Este periodo no podrá superar el plazo de tres meses desde la recepción de la información, salvo que por su especial complejidad el plazo se hubiese ampliado tres meses más.

Las comunicaciones a las que no se haya dado curso se conservan de forma anonimizada.

En el caso de que se acuerde el inicio de la pertinente investigación, los datos serán tratados durante todo el tiempo que dure la misma.

Se mantiene un registro de informaciones a disposición de las autoridades judiciales competentes de acuerdo con los requisitos y los límites establecidos en la Ley 2/2023. En ningún caso se conservan los datos por un período superior a diez años.

¿Qué derechos tiene?

Cuenta con los siguientes derechos, cuyo ejercicio podrá solicitar dirigiéndose a CREALSA a la dirección de correo electrónico dpo.crealsa.es aportando copia de su documento de identidad.

Derecho	Contenido
Acceso	Para consultar sus datos obteniendo confirmación sobre si se está realizando o no un tratamiento de los mismos.
Rectificación	Para modificar aquellos que estén incompletos o no sean exactos.
Supresión	Para solicitar que se eliminen cuando no sean necesarios, lo establezca una ley, retire su consentimiento o se oponga al tratamiento, entre otros motivos.
Oposición	Para solicitar que no sean tratados por motivos basados en sus circunstancias personales, en cuyo caso una vez analizados dichos motivos se dejarán de tratar. En el caso de tratarse de la persona a la que se refiere la comunicación se presume que existen motivos imperiosos que legitiman el tratamiento de sus datos personales.
Limitación del tratamiento	Para que se bloquee el tratamiento mientras se valora si procede la atención de otros derechos, cuando se oponga a su supresión, o quiera que sean conservados, aunque el responsable no necesite tratarlos, para el ejercicio o defensa de sus reclamaciones.

A no ser objeto de decisiones individuales automatizadas	Para no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento de sus datos, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efectos jurídicos sobre usted o le afecte significativamente de forma similar.
---	---

Puede igualmente presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD - c/ Jorge Juan, 6 – 28001 Madrid - www.aepd.es) si considerase que el tratamiento de sus datos no cumple la legalidad.

Cuenta con la posibilidad de acudir a los canales externos de información ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea a los que se refiere el artículo 7 de Ley 2/2023.

La persona afectada tiene derecho a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen y a ser oída en cualquier momento.

Quien presente una comunicación o lleve a cabo una revelación pública tiene derecho a que su identidad, en caso de haber sido comunicada, no sea revelada a terceras personas.

Confidencialidad

El sistema está diseñado para garantizar la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, así como de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la misma impidiendo el acceso de personal no autorizado.

Igualmente queda garantizada la confidencialidad cuando la comunicación sea enviada por otro canal o a miembros del personal no responsable de su tratamiento, que remitirán la comunicación de forma inmediata al responsable del sistema designado por CREALSA. Nuestro personal ha recibido formación al respecto.

Proporcionalidad y minimización de datos

No se recopilan datos personales cuya pertinencia no resulte manifiesta para tratar una información específica o, si se recopilan por accidente, se eliminarán sin dilación indebida.

No se obtienen datos que permitan la identificación del informante si este hubiese optado por realizar la comunicación de forma anónima.

Limitación del acceso a los datos

Internamente pueden acceder a los datos el responsable del sistema y el delegado de protección de datos. Podrán acceder los responsables de recursos humanos y servicios jurídicos únicamente en atención a la adopción de medidas disciplinarias o legales, respectivamente, en relación con los hechos.

También podrán acceder a dichos datos terceros profesionales a los que CREALSA recurra para llevar a cabo todas o parte de las labores de instrucción e investigación de las denuncias que se presenten, profesionales que actuarán en todo momento sujetos a un deber de secreto, reserva y confidencialidad.

Pueden participar en el tratamiento otras personas cuando resulte necesario para la adopción de medidas correctoras en la entidad o la tramitación de los procedimientos sancionadores o penales que, en su caso, procedan.