



PROTOCOLO DEL SISTEMA
INTERNO DE INFORMACIÓN
“CANAL ÉTICO”

Índice

A.- POLITICA DEL CANAL ÉTICO

1. ¿Cuál es el propósito del Canal?
2. ¿Cuáles son los canales de comunicación disponibles?
3. ¿Existen vías de comunicación externa?
4. ¿Cuáles son los hechos susceptibles de ser comunicados a través del Canal?
5. ¿Qué hechos no deben comunicarse a través del Canal?
6. ¿Cuáles son los principios que regulan el Canal?
7. ¿Quién es el responsable del Canal?
8. ¿Quién puede presentar una denuncia a través del Canal?
9. ¿Cuáles son las fases del procedimiento?
- 10.-Aprobación y vigencia?
- 11.-Anexo 1. - Categorías de hechos

B.-POLITICA DE PRIVACIDAD DEL CANAL ÉTICO

- 1.- ¿Quién es el responsable del tratamiento de mis datos personales?
- 2.- ¿Qué información recogemos y tratamos?
- 3.- ¿Cuáles son las finalidades de la recogida y el tratamiento de sus datos y por qué tenemos derecho a hacerlo?
4. ¿Cómo procesamos y almacenamos sus datos personales?
5. Preservación de la Identidad del informante y de las personas investigadas: Acceso y destinatarios
6. ¿Cuáles son los derechos que puedes ejercer?
7. ¿Cuánto tiempo conservamos los datos personales obtenidos a través del Canal Ético?

A.- POLITICA DEL CANAL ÉTICO

1. ¿Cuál es el propósito del Canal?

Nuestro propósito, es fomentar una organización que anime a nuestros empleados, colaboradores y demás grupos de interés, a informar de forma segura sobre posibles incumplimientos de nuestro Código Ético y/o de la normativa vigente, otorgando, por un lado, protección a la persona informante y, a la vez, asegurar la confidencialidad, evitando así cualquier tipo de represalias haber interpuesto una denuncia.

Nuestro Canal Ético (en adelante, el Canal) supone la implantación de un Sistema Interno de Información de acuerdo con los principios recogidos en la Directiva Europea 2019/1937, del 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión Europea y en la Ley española 2/2023, de 20 de febrero 2023.

2. ¿Cuáles son los canales de comunicación disponibles a través de Celtic Estores?

Ponemos a disposición de nuestros empleados, colaboradores y demás grupos de interés los siguientes canales para poder cursar las comunicaciones que tengan relación con las posibles infracciones o incumplimientos establecidas en el apartado 4 y en el Anexo I de este Protocolo.

Disponemos de varias vías de comunicación confidencial, aunque se recomienda preferentemente el uso del Canal Ético disponible en nuestra web corporativa.

Los canales de comunicación establecidos son siguientes:

- A través del envío de un correo electrónico a la dirección canaletico@celticestores.es.
- A través de correo postal a la siguiente dirección: P.I. A Feira nave 1, 36660 - Moraña (Pontevedra). A la atención de Canal Ético Celtic Estores.

Todas las comunicaciones, independientemente del medio utilizado, deberán incluir los siguientes datos:

- Identificación del denunciante y sus datos de contacto (excepto si la comunicación es anónima).
- Contenido de la denuncia: fechas, área afectada, descripción precisa de los hechos, posibles personas involucradas o responsables.
- Si se dispone de ello, evidencias o pruebas.

3. ¿Existen vías de comunicación externa?

Sí, de acuerdo con la normativa vigente, también es posible contactar con la Autoridad Independiente de Protección al Informante para informar sobre cualquier acción u omisión que esté dentro del alcance de este Protocolo. Es importante señalar que los canales externos no reemplazan la función del Canal de Celtic Estores, sino que ofrecen una opción adicional y complementaria.

4. ¿Cuáles son los hechos susceptibles de ser comunicados a través del Canal?

a) Acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea o que afecten a los intereses financieros de la Unión o incidan en el mercado interior de la misma, o constituyan infracciones de competencia y de las ayudas otorgadas por los Estados de conformidad con lo dispuesto en el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

b) Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, y en todo caso, aquellas infracciones penales o administrativas graves que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y la Seguridad Social.

c) Acciones u omisiones que puedan constituir un incumplimiento de nuestra normativa interna, incluyendo el Código Ético, el Protocolo de prevención contra el acoso, el Plan de Igualdad o cualquier otra que se establezca.

En el anexo I de este Protocolo, se establecen las categorías de hechos que pueden comunicarse a través del Canal.

Celtic Estores dispone de un Protocolo específico para el tratamiento de situaciones de acoso moral, sexual y por razón de género, así pues, todas las denuncias sobre esta materia que se realicen a través del Canal Ético implicarán la activación de los procedimientos establecidos en dicho Protocolo.

5. ¿Qué hechos no deben comunicarse a través del Canal?

El Canal Ético no está destinado para reportar este tipo de cuestiones:

- * Quejas personales hacia una persona o grupo.
- * Discrepancias relacionadas con cuestiones laborales, tales como condiciones salariales, beneficios o evaluaciones de desempeño.
- * Informaciones que sean públicas.
- * Comunicaciones que carezcan de verosimilitud, que carezcan de fundamento, sean falsas, hayan sido obtenidas mediante la comisión de un delito o hayan sido inadmitidas con carácter previo.
- * En general, cualquier denuncia no realizada de buena fe.

6. ¿Cuáles son los principios que regulan el Canal?

A continuación, detallamos los principios que rigen el Canal:

Principio de independencia: El responsable del Canal actuará de forma independiente de las áreas de negocio, y con el máximo respeto por la legislación vigente, las normativas internas y los principios y valores de Celtic Estores.

Principio de anonimato: El Canal permite y asegura el anonimato de cualquier informante. Trataremos las denuncias presentadas de forma anónima con la misma diligencia y rigurosidad que aquellas que se presenten revelando la identidad del informante.

Principio de confidencialidad: La identidad del informante que desee identificarse, la de cualquier tercero mencionado en una denuncia, y las actuaciones en el marco de la investigación, estarán sujetas a la máxima confidencialidad. Se han establecido las medidas técnicas y procedimentales, para impedir el acceso no autorizado a la información relativa a la denuncia.

Principio de buena fe: La información presentada a través del Canal debe ser proporcionada de buena fe. El informante actuará de buena fe si tiene el convencimiento de que la cuestión objeto de denuncia no es ética o es ilegal y que los hechos reportados son veraces en el momento de presentarse la denuncia. Por buena fe también debe entenderse no reportar denuncias o información de forma malintencionada o para la obtención de un beneficio personal.

Principios de protección y garantía frente a represalias: Nos comprometemos a proteger de cualquier tipo de represalia a toda persona que denuncie, de buena fe, comportamientos no éticos o ilegales en Celtic Estores. Por represalia se entiende cualquier acción u omisión directa o indirecta que cause o pueda causar un perjuicio injustificado.

Principios de proporcionalidad: Los datos recabados serán los estricta y objetivamente necesarios para tramitar las denuncias y comprobar la realidad de los hechos denunciados y serán tratados en todo momento de conformidad con la normativa de protección de datos aplicable. Además, no se recopilarán datos personales cuya pertinencia no resulte necesaria.

Principios de derecho de defensa y derecho a la presunción de inocencia: Garantizamos el derecho de defensa y el derecho a la presunción de inocencia de todas las personas involucradas en una denuncia, así como cualquier otro derecho o garantía que corresponda según la normativa interna o la legislación vigente.

Protección de datos: Respetamos las normas externas e internas en materia de protección de datos y aplicamos las políticas de protección de datos en la gestión de los datos obtenidos y/o procesados a través del Canal. Las personas interesadas podrán ejercitar sus derechos según se indica en la Política de Privacidad del Canal Ético incluida en este Protocolo.

7. ¿Quién es el responsable del Canal?

Se establece un órgano colegiado como responsable de la gestión del Canal, aunque la toma de decisiones y la resolución de los casos corresponde a la Dirección de Celtic Estores.

El responsable del Canal podrá delegar o incluir en el equipo instructor a un tercero externo que le asesore durante la tramitación del expediente. En todo caso, este tercero se someterá a lo establecido en este Protocolo.

Las personas que integran el órgano colegiado son:

- Juana Rodríguez (Responsable de Administración)
- Miguel Lucena (Director de RRHH Corporativo)

8 ¿Quién puede presentar una denuncia a través del Canal?

El Procedimiento podrá iniciarse por cualquier persona vinculada a la empresa:

- Trabajadores con contrato laboral, antiguos empleados o personas en proceso de selección o en curso de contratación.
- Accionistas, personas del órgano de administración, dirección o supervisión de la empresa, incluidos los miembros no ejecutivos.
- Cualquier persona que pertenezca a los grupos de interés de Celtic Estores (proveedores, acreedores, clientes, contratistas, subcontratistas, colaboradores, etc..).

9. ¿Cuáles son las fases del procedimiento?

El procedimiento consta de 3 fases:

A.- Fase de recepción y análisis preliminar:

Tras la recepción de la denuncia, se enviará al remitente, siempre que sea posible, acuse de recibo dentro de los 7 días naturales siguiente a la recepción.

El responsable del sistema realizará un análisis preliminar sobre el contenido de la comunicación, para verificar si cumple con los requisitos necesarios para ser admitida. En esta fase se podrá solicitar más información o aclaraciones sobre los hechos denunciados.

Tras el análisis preliminar, el responsable del sistema determinará si admitir o desestimar la denuncia. Si la denuncia es lícita, será admitida y pasará inmediatamente a la fase de investigación.

Solo se desestimarán aquellas denuncias que no cumplan con los requisitos establecidos en el presente protocolo (ver apartados 4, 5 y 6).

En caso de que la denuncia tratara sobre asuntos relacionados con el acoso moral, sexual y/o por razón de género, se remitirá en el plazo máximo de 3 días laborales al Comité Instructor y se informará al denunciante que su denuncia será tramitada según el Protocolo específico habilitado por la empresa.

B. Fase de investigación:

Una vez se haya admitido la denuncia, se iniciará un proceso de investigación de los hechos denunciados.

Dentro de esta fase podrán llevarse a cabo actividades como:

- Entrevistas personales presenciales con el informante, denunciado y/o testigos. Estas entrevistas podrán ser grabadas o bien documentadas mediante una transcripción completa de la conversación.
- Obtención de información de fuentes externas públicas o privadas accesibles.
- Auditoría interna o por medio de un externo independiente.
- Cualquier diligencia que el equipo investigador considere oportuna.

Durante esta fase de investigación, el responsable del Sistema podrá designar a las personas internas o externas que, por su posición o experiencia, considere que sean las más adecuadas para liderar la investigación por sus conocimientos específicos en el ámbito a investigar.

El responsable del sistema también podrá realizar consultas a otros departamentos de la empresa cuya intervención pueda resultar relevante a efectos de la investigación.

El responsable del sistema abrirá un expediente en el que se incluirá toda la información recabada en la fase de investigación y todas las acciones que se vayan llevando a cabo.

Durante la fase de investigación, se dará traslado del contenido de la denuncia al denunciado, manteniendo naturalmente la confidencialidad del denunciante, a fin de que pueda ser oído y realizar las alegaciones que en su defensa estime oportunas. Se le informará del derecho que tiene a presentar alegaciones por escrito, así como del tratamiento de sus datos personales.

Excepcionalmente, no se dará traslado al denunciado en la fase de investigación cuando haya indicios de que esto pudiera facilitar la ocultación, destrucción o alteración de las pruebas.

La investigación respetará los principios de imparcialidad, igualdad e independencia. En ningún caso se comunicará la identidad del informante ni se dará acceso a la denuncia.

La duración de la Fase de Investigación, salvo casos excepcionales, no debería exceder de 45 días laborables contados a partir de la admisión de la denuncia.

C.-Resolución e informe final

Una vez finalizada la investigación, el responsable del canal emitirá un informe completo que será presentado a la dirección de Celtic Estores para su análisis y discusión.

A la vista del informe, la Dirección de Celtic Estores podrá:

- Archivar la denuncia, si se demuestra que los hechos comunicados no constituyen motivo de incumplimiento o infracción.
- En el caso de que se confirmen los hechos objeto de denuncia,
 - / Tomar las medidas oportunas para garantizar que los hechos denunciados no vuelvan a suceder, estableciendo los controles necesarios para garantizarlo.
 - / Imponer sanciones disciplinarias de acuerdo con la legislación aplicable en cada materia.
 - / Denunciar los hechos ante los órganos oportunos.

El responsable del sistema hará llegar al denunciante/informador, siempre que sea posible, un Informe de todo el trabajo realizado, a modo de resolución de la denuncia, incluyendo las conclusiones obtenidas y las medidas o decisiones tomadas por la Dirección de Celtic Estores.

El plazo de resolución será de máximo de 3 meses desde el acuse de recibo de la denuncia.

10.-Aprobación y vigencia

Este Protocolo se aprueba por la Dirección de Celtic Estores y entrará en vigor a partir del día siguiente de la aprobación del mismo. El presente documento será sometido a revisión periódica, especialmente cuando se produzcan cambios normativos.

ANEXO 1. - CATEGORÍAS DE HECHOS

Categoría	Subcategoría	Descripción
Privacidad/Seguridad de la Información	Privacidad/seguridad de la información	Uso de la información de la compañía , de clientes, empleados, accionistas o proveedores en beneficio propio o de terceros . Quebrantamiento de los procesos que gestionan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información
Conflicto Laboral	Moobing	El acoso moral en el trabajo , también conocido como «mobbing», es toda conducta, práctica o comportamiento que, de forma sistemática y recurrente en el tiempo, suponga en el seno de la relación laboral un menoscabo o atentado contra la dignidad del trabajador, intentando someterle emocional y psicológicamente y persiguiendo anular su capacidad, promoción profesional o permanencia en el puesto de trabajo, creando un ambiente hostil y afectando negativamente al entorno laboral. Quedarán excluidos del concepto de acoso laboral aquellos conflictos interpersonales pasajeros y localizados en un momento concreto, que se pueden dar en el marco de las relaciones humanas y que afectan a la organización del trabajo y a su desarrollo pero que no tienen por finalidad destruir personal o profesionalmente a las partes implicadas en el conflicto.
	Acoso Sexual	Cualquier conducta de naturaleza sexual no deseada y que pueda ser percibida u ocasiona ofensa o humillación a una persona. Cuando tal conducta interfiere con el trabajo, o crea un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo. Si bien por lo general implica un patrón de comportamiento, también puede tomar la forma de un solo incidente.
	Discriminación	Cualquier trato injusto o diferenciación arbitraria basada en la raza de la persona, sexo, religión, nacionalidad, origen étnico, orientación sexual, discapacidad, edad, idioma, origen social o cualquier otra condición social. La discriminación puede ser un hecho aislado que afecta a una persona o un grupo de personas en una situación similar.
	Conducta inadecuada y otros conflictos en el entorno laboral	Conductas puntuales o recurrentes de abuso de poder tanto de dirección de los mandos o responsables de la empresa hacia sus subordinados, como maltrato hacia un empleado que se produce entre personas que no mantienen entre sí una relación de mando o jerarquía , o que si la tuvieran, ésta no sería relevante.
Condiciones Laborales	Condiciones Laborales	Errores en el proceso de retribución a empleados (pago de salarios, horas extra, bonus, etc) que no estén asociados a temas de fraude. Asimismo también se incluyen aquellas situaciones que supongan un riesgo laboral para el trabajador (Insalubridad, peligro de incendio..)

Categoría	Subcategoría	Descripción
Actos contrarios a la integridad de la empresa	Conflicto de intereses	Situaciones en las que un beneficio o interés personal o privado influye en las decisiones profesionales adoptadas por un empleado, pudiendo este interés o beneficio personal entrar en colisión con los intereses de la empresa.
	Corrupción de Funcionarios Públicos	Conductas realizadas por empleados o a través de terceros, en contra de la integridad de la Empresa, que consistan en prometer, ofrecer, pagar, dar o autorizar la entrega de regalos, invitaciones u otro tipo de incentivos a un funcionario o empleado público con el objetivo de influir u obtener un beneficio para la Compañía.
	Actos contrarios a la integridad en el ámbito privado	Conductas realizadas por empleados o a través de terceros, en contra de la integridad de la Empresa, que consistan en: (a) bien prometer, ofrecer, pagar, dar o autorizar la entrega de regalos, invitaciones u otro tipo de incentivos a cualquier persona, física o jurídica, en el ámbito privado, con la que no exista vínculo personal o económico, con el objetivo de condicionar la conducta del que recibe el incentivo; (b) bien recibir o aceptar regalos, invitaciones u otro tipo de incentivos de cualquier persona, física o jurídica, en el ámbito privado, con la que no exista vínculo personal o económico, con el objetivo de obtener una ventaja o recompensa.
Fraude Patrimonial	Fraude Externo	Acción intencionada o deliberada contra la compañía con el fin de desposeerla de propiedad o dinero mediante el engaño u otro medio desleal. En este caso, en el fraude no están involucrados empleados de la empresa ni personas que actúen en su calidad de funcionarios públicos.
	Fraude Interno	Acción intencionada o deliberada contra la compañía con el fin de desposeerla de propiedad o dinero mediante el engaño u otro medio desleal. En este caso, en el fraude sí están involucrados empleados de la empresa y de haber personas físicas externas no serán personas que actúen en su calidad de funcionarios públicos.
Reporte Financiero	Control Interno sobre el Reporte financiero	Irregularidades contables, relativas al control interno sobre la información financiera o sobre cuestiones de auditoría
Incumplimiento Legal/Normativo	Incumplimiento Ley	Cualquier otro incumplimiento de leyes, legislaciones y obligaciones regulatorias no incluidos en las categorías anteriores
	Incumplimiento Normativo	Cualquier otro incumplimientos, de manera intencionada o no intencionada, de la normativa interna no reflejados en los apartados anteriores.

B.-POLITICA DE PRIVACIDAD DEL CANAL ÉTICO

Celtic Estores S.L. (en adelante, "Celtic") incorpora la Política de Privacidad del Canal ético de acuerdo con los requisitos de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, con el Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales, en la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales, y en la Ley de Protección de los informantes 2/2023.

1. ¿Quién es el responsable del tratamiento de mis datos personales?

El responsable del tratamiento de tus datos personales recogidos en el Canal Ético es Celtic Estores, con domicilio en Polígono Industrial A Feira nave 1, 36660 (Moraña) Pontevedra.

Datos de contacto Protección de Datos: rgpd@celticestores.es.

2. ¿Qué información recogemos y tratamos?

Los datos personales que tratamos proceden de la comunicación presentada a través del Canal por los sujetos interesados que mantienen una relación laboral, comercial y/o de prestación de servicios con la empresa.

3. ¿Cuáles son las finalidades de la recogida y el tratamiento de sus datos y por qué tenemos derecho a hacerlo?

La finalidad de la recogida es la de tramitar las denuncias y la investigación de los hechos.

La legitimación para la recogida y tratamiento de los datos es el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento.

Asimismo, el consentimiento del interesado nos legitima para la conservación y registro de las denuncias realizadas a través del Canal Ético (aquellas que no sean anónimas) o las denuncias realizadas a través de otros canales.

El interesado tiene derecho a retirar dicho consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

4. ¿Cómo procesamos y almacenamos sus datos personales?

La información que recopilamos se almacena en servidores que se encuentran en el Espacio Económico Europeo.

No necesitamos realizar transferencias internacionales de tus datos personales a países que no tengan una normativa equivalente a la europea.

5. Preservación de la Identidad del informante y de las personas investigadas:

Acceso y destinatarios

Quien presente una denuncia a través del Canal tiene derecho a que su identidad no sea revelada a terceras personas. Por ello, el acceso a los datos personales contenidos en Canal Ético quedará limitado exclusivamente (i) al responsable del Canal y a quien lo gestione directamente, (ii) al responsable de recursos humanos (cuando proceda adoptar medidas disciplinarias contra un trabajador), (iii) al responsable de los servicios jurídicos, (iv) a los encargados del tratamiento que eventualmente se designen.

No obstante, la identidad del informante sólo 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.

El Canal Ético cuenta con medidas técnicas y organizativas adecuadas para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas

investigadas por la información suministrada, especialmente, la identidad del informante en caso de que se hubiera identificado.

6. ¿Cuáles son los derechos que puedes ejercer?

Puedes ejercer tus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad, limitación y/u oposición al tratamiento, dirigiendo la correspondiente comunicación a través de la dirección postal indicada anteriormente en esta Política de Privacidad del Canal Ético o a la dirección de correo electrónico rgpd@celticestores.es, indicando, como asunto del correo, "Ejercicio Derechos".

Las personas interesadas tienen derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos. Igualmente tiene derecho a la portabilidad de sus datos.

En determinadas circunstancias, los interesados podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, los interesados podrán oponerse al tratamiento de sus datos. En este caso, Celtic Estores dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

Si considera que el tratamiento de sus datos personales vulnera la normativa, puede presentar una reclamación a través de la dirección postal indicada en esta Política de Privacidad del Canal o a la dirección de correo electrónico rgpd@celticestores.es.

En caso de que no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, puede presentar una reclamación ante la Autoridad de Control en materia de Protección de Datos competente a través de su sitio web www.aepd.es.

7. ¿Cuánto tiempo conservamos los datos personales obtenidos a través del Canal Ético?

Los datos que sean objeto de tratamiento podrán conservarse en el Canal Ético, únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados.

En todo caso, se procederá a su supresión una vez transcurridos tres meses desde la recepción de la denuncia sin que se hayan iniciado actuaciones de investigación, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema.