



## **SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN CANAL DE DENUNCIAS**

**Reglas de funcionamiento y Procedimiento de Gestión**

## ÍNDICE

<b>1. Preámbulo. ....</b>	<b>3</b>
<b>2. Objeto .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Ámbito de aplicación .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Principios rectores del Canal de Información y Denuncia de Gestur. ....</b>	<b>4</b>
<b>5. Denuncia.....</b>	<b>5</b>
<b>6. Derechos y obligaciones de la persona informante. ....</b>	<b>6</b>
• <b>Derechos de las personas informantes:.....</b>	<b>6</b>
• <b>Obligaciones de las personas informantes.....</b>	<b>7</b>
<b>7. Derechos de la persona denunciada.....</b>	<b>7</b>
<b>8. Responsable del sistema interno de información. ....</b>	<b>8</b>
<b>9. Ubicación y contenido del canal de denuncias.....</b>	<b>9</b>
<b>10. Acceso al Canal Interno de Información y Denuncia.....</b>	<b>9</b>
<b>11. Procedimiento de investigación del canal de denuncias.....</b>	<b>11</b>
<b>12. Tratamiento de datos de carácter personal.....</b>	<b>14</b>
<b>13. Condiciones de protección .....</b>	<b>14</b>

## **1. Preámbulo.**

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, tiene por finalidad otorgar una protección adecuada frente a las represalias que puedan sufrir las personas físicas que informen sobre alguna de las acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea a través de los procedimientos previstos en la misma. También tiene como finalidad el fortalecimiento de la cultura de la información, de las infraestructuras de integridad de las organizaciones y el fomento de la cultura de la información o comunicación como mecanismo para prevenir y detectar amenazas al interés público, todo ello en línea con la Directiva (UE).

Gestur Canarias, S.A. crea y regula un canal interno de información como vía Directa para la comunicación de sospechas de fraude o situaciones irregulares. Dicho canal será accesible a través del formulario web creado al efecto.

En consecuencia, Gestur Canarias habilita el canal de información a través del cual cualquier persona a que se hace referencia en el art. 3 de la Ley 2/2023, podrá notificar las sospechas de fraude y las presuntas irregularidades de las que tenga conocimiento, y que se regirá por la presente normativa.

Se respetará el anonimato y la protección de datos personales. En este sentido se protegerá la identidad de los denunciantes. En cualquier caso, las medidas necesarias para garantizar el anonimato de la persona denunciante abarcarán tanto la fase de tratamiento de los hechos denunciados como, en su caso, la tramitación del procedimiento a que diera lugar.

## **2. Objeto**

La presente normativa tiene por objeto regular y dotar de contenido el Canal de Información y Denuncias internas de Gestur Canarias, S.A., garantizando que las personas a que se hace referencia en el art. 3 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 el seno de la organización, puedan comunicar las conductas irregulares que tengan conocimiento, y que las mismas sean objeto de un seguimiento efectivo, ofreciendo plenas garantías de independencia, confidencialidad, seguridad y de que quienes acudan al sistema interno de información no vayan a ser objeto de represalias.

La finalidad del Sistema Interno de Información es la de proteger a las personas que,

en un contexto laboral o profesional, detecten las acciones u omisiones previstas en el artículo 2 de la ley y las comuniquen mediante los mecanismos regulados en la misma.

Por tanto, se trata de un Sistema de prevención, detección y resolución de infracciones o malas prácticas que garantiza que los informadores potenciales puedan aportar fácilmente y con total confidencialidad la información de que dispongan, con el objetivo de que Gestur Canarias pueda investigar y resolver el problema, siempre que ello sea posible.

### 3. **Ámbito de aplicación**

La presente normativa es aplicable a cualquier miembro de la organización que denuncie o sea denunciada por un presunto hecho o conducta irregular, ilícito, empleando para ello el Canal de Denuncias u otros establecidos para el mismo fin.

Se consideran miembros de Gestur, los consejeros, directivos y empleados que mantengan vínculos con la empresa, con independencia de la naturaleza jurídica de su relación.

Asimismo, vincula a las personas que, aun no siendo empleados, tengan conocimiento de la existencia de cualquier infracción en su relación profesional con Gestur.

Igualmente, el Canal de denuncia será una vía adecuada para que todos los miembros de la empresa puedan plantear cualquier duda, consulta, sugerencia, etc., en relación con la aplicación o la interpretación de los documentos integrantes del PPD.

### 4. **Principios rectores del Canal de Información y Denuncia de Gestur.**

El Canal de denuncias de Gestur se rige por los siguientes principios:

**1. Principio de buena fe:** las personas que informan deben actuar de buena fe y no realizar acusaciones falsas a través de este medio. El personal que deliberadamente haga declaraciones falsas, engañosas o de mala fe, podrá ser objeto de la responsabilidad laboral, civil, penal o administrativa que corresponda de acuerdo con la legislación vigente.

**2. Principio de prohibición de represalias contra la persona denunciante:** Gestur

adoptará las medidas necesarias para prohibir todas las formas de represalias contra las personas denunciadas incluidas las amenazas de represalias y las tentativas de represalia

**3. Principio de confidencialidad:** Se adoptarán las medidas adecuadas para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos correspondientes a todas las personas afectadas por la información suministrada en las comunicaciones del Canal de Denuncias.

La identidad de la persona que denuncia o informa será confidencial en todas las etapas del proceso de investigación y resolución de la denuncia, por lo que no se divulgará a terceros ni, por tanto, a la persona denunciada sin su consentimiento expreso.

Sin perjuicio de lo anterior y en el marco de la normativa vigente, los datos de la persona que informa y del resto de intervinientes podrán ser objeto de comunicación a los juzgados o tribunales, al Ministerio Fiscal, a las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado y al resto de autoridades competentes cuando resulte necesario para la tramitación de los procedimientos judiciales que, en su caso, procedan como consecuencia de las investigaciones llevadas a cabo con motivo de las comunicaciones formuladas.

**4. Principio de presunción de inocencia y de defensa:** Gestur velará por los derechos de presunción de inocencia y de defensa, garantizando en todo momento los derechos de las personas denunciadas a defenderse de cualquier acusación que se dirija contra ella con las máximas garantías legales.

Los principios, normas de actuación y garantías establecidos en este Reglamento serán de aplicación a todo expediente sobre comunicaciones por irregularidades tramitado a través del Canal Ético, con independencia de su modo de iniciación. No obstante, las denuncias recibidas a través del Canal Ético que versen sobre acoso, serán tramitadas conforme al procedimiento previsto en el Protocolo específico sobre acoso existente en Gestur.

Sin perjuicio de la aplicación del presente Reglamento, en el funcionamiento del Canal, se dará en todo caso cumplimiento a la normativa aplicable, específicamente en el ámbito laboral, así como a 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”, las cuales prevalecerán sobre el contenido del Reglamento en caso de divergencia.

## 5. Denuncia.

1. Tendrá la consideración de denuncia la puesta en conocimiento a través del Canal Interno de información de uno o varios hechos o conductas irregulares, ilícitos a través

del formulario web habilitado al efecto en la web de Gestur.

<https://www.gesturcanarias.es/canaldenuncias>

2. No es necesaria la identificación de la persona denunciante<sup>1</sup>. No obstante, Gestur promueve que, en el caso de presentar una denuncia, el denunciante se identifique facilitando su nombre, función y datos de contacto. De este modo, el personal que se encargue de tramitarla podrá ponerse en contacto con la persona denunciante para realizar un seguimiento si es necesario. Y, al mismo tiempo, Gestur considera que es la mejor forma de acreditar su Política de no represalia ante una denuncia, sin perjuicio del cumplimiento del principio de confidencialidad en el procedimiento.

3. Las denuncias que se remitan deberán contener la siguiente información:

- Descripción de los hechos de la forma más concreta y detallada posible y la fecha aproximada en la que los hechos se produjeron.
- Identificación, siempre que sea posible, de las personas que hubieran participado en los hechos.
- Otros afectados o participantes.
- Relación con la organización.
- Responsable de la gestión de los procedimientos en los que se hayan producido las conductas o hechos denunciados.
- Personas que han intentado ocultar el problema.
- Cualquier documentación, evidencia, información o elemento de prueba que facilite la verificación de los hechos denunciados y la realización de las actuaciones que correspondan en relación con los mismos.

## 6. Derechos y obligaciones de la persona informante.

### • Derechos de las personas informantes:

- a) Decidir si desea formular la comunicación de forma anónima o no anónima; en este segundo caso se garantizará la reserva de identidad del informante, de modo que esta no sea revelada a terceras personas.
- b) Formular la comunicación verbalmente o por escrito.
- c) Indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro donde recibir las comunicaciones que realice el responsable del Sistema Interno de Información a propósito de la investigación.
- d) Renunciar, en su caso, a recibir comunicaciones del responsable del Sistema Interno

---

<sup>1</sup> De conformidad con lo establecido en el artículo 24.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales.

de Información.

- e) Comparecer ante el responsable del Sistema Interno de Información, por propia iniciativa o cuando sea requerido por esta, siendo asistido, en su caso y si lo considera oportuno, por abogado.
  - f) Solicitar al responsable del Sistema Interno de Información que la comparecencia ante la misma sea realizada por videoconferencia u otros medios telemáticos seguros que garanticen la identidad del informante, y la seguridad y fidelidad de la comunicación.
  - g) Ejercer los derechos que le confiere la legislación de protección de datos de carácter personal.
  - h) Conocer el estado de la tramitación de su denuncia y los resultados de la investigación.
- **Obligaciones de las personas informantes.**
    - a) Las personas que hagan uso del Canal interno de denuncias deben tener indicios razonables o suficientes sobre la certeza de la información que comuniquen, no pudiendo formularse denuncias genéricas, de mala fe o con abuso de derecho.
    - b) Las personas denunciantes están obligadas a describir de la manera más detallada posible los hechos o conductas que comuniquen y deben proporcionar toda la documentación disponible sobre la situación descrita o indicios objetivos para obtener las pruebas.
    - c) La persona denunciante se hace responsable de la conservación, con las debidas precauciones de seguridad, de su denuncia y que le permite interactuar con Gestur en el procedimiento de tramitación de la denuncia y adicionar información relevante.

## 7. Derechos de la persona denunciada.

1. La persona denunciada tiene derecho a conocer la existencia de la denuncia. Gestur informará de la existencia de una denuncia a la persona o personas denunciadas en el plazo máximo de 7 días naturales desde su recepción.
2. En el caso de que la denuncia acabe siendo archivada, bien por no haberse constatado que los hechos descritos hayan ocurrido, bien por no tratarse de hechos irregulares o ilícitos, la persona denunciada tendrá derecho a que así conste en el oportuno expediente y registro de denuncias.
3. La protección de datos de las personas denunciadas y de cualquier tercero

mencionado en la denuncia estará protegida y será garantizada en el tratamiento de sus datos, que estará basado en el interés legítimo perseguido por Gestur, como responsable del tratamiento, de mantener un canal de denuncia de irregularidades.

## 8. Responsable del sistema interno de información.

La Dirección, por designación del Consejo de Administración, es el órgano encargado de implantar el sistema interno de información y responsable del Canal de Denuncias y a quien, como tal, le corresponde el seguimiento, cumplimiento y comprobación de la suficiencia de las medidas recogidas en el presente Reglamento, así como la tramitación y resolución de las denuncias que puedan interponer el personal de Gestur.

No obstante, para facilitar las funciones anteriores, y como apoyo a la Dirección, se acuerda designar como **Gestor del Canal** a la persona **responsable del Departamento jurídico de la entidad**, que desarrollará sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de los órganos de la entidad, con honestidad y objetividad hacia todas las personas involucradas, no podrá recibir instrucciones de ningún tipo en su ejercicio, y deberá disponer de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlas a cabo.

Velará porque todo el procedimiento se desarrolle conforme a las normas y principios informadores recogidos en este Reglamento.

En caso de cese, renuncia, etc. de la figura del Gestor del Canal, las tareas indicadas para su persona se asumirán por la Dirección.

Igualmente, se podrá recabar el apoyo de asesores externos, de forma puntual o recurrente, para la tramitación de los expedientes a que den lugar las denuncias presentadas a través del Canal interno.

El Gestor tendrá como principales competencias las siguientes:

- Recibir las denuncias de las irregularidades que se envíen a través del Canal Interno.
- Analizar las denuncias recibidas y decidir sobre su admisión a trámite, informando en todo caso a la Dirección.
- Instruir los expedientes correspondientes conforme a las normas y principios establecidos en este Reglamento, y elevar la correspondiente propuesta de actuación a la Dirección.
- Elaborar un informe anual sobre la actividad desarrollada (denuncias recibidas, denuncias tramitadas, denuncias desestimadas, etc.) que será presentado a la Dirección.



- Igualmente se encargará de recibir y cursar las consultas remitidas desde el Canal.

## 9. Ubicación y contenido del canal de denuncias.

Gestur opta por un canal único de denuncia consistente en un formulario web ubicado en el siguiente enlace de la web de Gestur:

<https://www.gesturcanarias.es/canaldenuncias>

Además del canal principal, se atenderán las denuncias presentadas por escrito, mediante correo postal o electrónico a este correo: [canaldenuncias@gesturcanarias.es](mailto:canaldenuncias@gesturcanarias.es).

## 10. Acceso al Canal Interno de Información y Denuncia.

Cualquier empleado o empleada de Gestur Canarias que tenga conocimiento o indicios razonables de la comisión de una irregularidad podrá comunicar la misma a través del Canal interno de información.

Las denuncias dirigidas al Canal podrán remitirse por cualquiera de las siguientes vías:

- a) Mediante la descarga, cumplimentación y firma del formulario que estará disponible en la web de la compañía (sólo para denuncias internas).

Se adjunta modelo de denuncia como Anexo.

Posteriormente, dicho formulario, con la finalidad de remitirlo al Gestor del Canal o, en su caso, a la Dirección, deberá ser introducido en un sobre de un solo uso, opaco y que impida su apertura sin un deterioro claro del mismo.

Asimismo, el sobre simplemente señalará a quien va dirigido, esto es, **Gestor del Canal** o, en su caso, **Dirección**, sin señalar remitente alguno. Todo ello para garantizar la confidencialidad.

Dicho sobre será depositado personalmente en el lugar destinado a tal efecto, esto es, la bandeja de salida de sobres (interna) situada en un lugar poco accesible y controlado por personal de seguridad o personal destinado a ello, garantizándose así la confidencialidad e integridad en todo momento.

La persona responsable de esta bandeja de salida (interna), será la encargada

de entregar directamente el sobre al Gestor del Canal o, en su defecto, a la Dirección.

- b) Mediante la siguiente dirección de correo electrónico facilitada por la empresa a tal efecto [canaldenuncias@gesturcanarias.es](mailto:canaldenuncias@gesturcanarias.es).

En el caso de una **denuncia**, una vez recibida ésta, el Gestor la incorporará a un registro donde figuren las comunicaciones recibidas, asignándole un número de entrada e indicando una fecha de recepción y determinará, en un plazo no superior a tres días hábiles, si procede o no darle trámite, atendiendo a los siguientes criterios:

- No se admitirá a trámite ninguna denuncia en la cual no se aporten indicios o elementos que permitan llevar a cabo una mínima labor investigadora, no se cumplan los requisitos relativos a la protección de datos de carácter personal o cuando, de forma clara y evidente, la actuación objeto de la comunicación no constituya una irregularidad.
- Igualmente procederá el archivo de la denuncia cuando se tenga conocimiento de que los hechos denunciados se están investigando o enjuiciando por los tribunales u otras autoridades administrativas.
- Dentro de los tres días hábiles siguientes a su fecha de recepción se podrá requerir a la persona que haya efectuado la denuncia, a los fines de valorar si procede o no su admisión, que la aclare o complemente, aportando aquella documentación y datos que pudieren ser necesarios.

No obstante, de producirse cualquier circunstancia relacionada con una denuncia que pueda suponer para el Gestor un conflicto de interés o que de cualquier forma afecte o pueda afectar a su neutralidad o independencia, éste deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento de la Dirección, y en todo caso no más tarde de los dos días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la denuncia. En este caso, corresponderá a la Dirección decidir, dentro de los plazos indicados, sobre la admisión a trámite de la referida denuncia y la designación de una persona para la tramitación posterior del expediente.

En los casos en que la Dirección pudiera igualmente verse inmersa en un conflicto de interés o verse afectada su neutralidad o independencia, ésta decidirá que las anteriores tareas sean asumidas por otro Departamento distinto.

La decisión del Gestor consistente en inadmitir la denuncia a trámite, junto con una copia del expediente formado hasta ese momento, deberá ser comunicada a la Dirección a la mayor brevedad posible. La Dirección dispondrá de un plazo de dos días hábiles para revocar la decisión del Gestor y admitir a trámite la denuncia.

La decisión definitiva de inadmitir a trámite una denuncia deberá ser comunicada al denunciante, junto una sucinta motivación por escrito sobre las causas de la inadmisión.

## 11. Procedimiento de investigación del canal de denuncias.

1. Recibido, en su caso, el formulario de denuncia que está a disposición en la web de Gestur (<https://www.gesturcanarias.es/canaldenuncias>), se enviará confirmación de su recepción a la persona denunciante en el plazo máximo de 7 días naturales a partir de su recepción, a menos que la persona informante expresamente haya renunciado a recibir comunicaciones relativas a la investigación o que el Responsable del Sistema Interno de Información considere razonablemente que el acuse de recibo de la información comprometería la protección de la identidad del informante.

2. Inicialmente, se analizará la información recibida a efectos de determinar la admisión a trámite de la denuncia, realizando las verificaciones y actuaciones que se consideren necesarias. De esta forma, se podrá solicitar la documentación o información adicional que estime oportuno, tanto a la persona que haya denunciado los hechos como a los departamentos que pudieran disponer de ella o que pudieran resultar afectados.

A estos efectos, dará trámite de audiencia a todos los afectados y testigos, y practicará cuantas diligencias estime necesarias. Todos los miembros de Gestur están obligados a colaborar lealmente en la investigación. La intervención de los testigos y afectados tendrá carácter estrictamente confidencial.

3. Con carácter general, el denunciado será informado de la existencia de una denuncia en el momento en que se proceda a la admisión a trámite de la misma. Adicionalmente se le informará del derecho que tiene a presentar alegaciones por escrito y del tratamiento de sus datos personales.

En ningún caso se comunicará a los sujetos afectados la identidad del informante ni se dará acceso a la comunicación. Durante la instrucción se dará noticia de la comunicación con sucinta relación de hechos al investigado.

No obstante, y de forma excepcional, en aquellos supuestos en los que exista un riesgo de que dicha notificación ponga en grave peligro la capacidad de investigar de manera eficaz lo comunicado o recopilar las pruebas necesarias, la notificación al denunciado podrá retrasarse mientras exista dicho riesgo. En cualquier caso, dicho plazo nunca excederá de **15 días** naturales desde la admisión a trámite de la denuncia.

**4. El trámite de audiencia**, que se celebrará dentro de los 15 días naturales siguientes a la admisión a trámite de la denuncia (salvo que por concurrencia de causas justificadas, basadas en la complejidad o el número de diligencias a practicar, aconsejen la ampliación del plazo por el tiempo estrictamente necesario, dejando constancia de ello para su justificación en un eventual proceso judicial), incluirá en todo caso y sin perjuicio de la posibilidad de presentación de alegaciones por escrito, **una entrevista privada** con la persona 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 en función de las circunstancias del caso y los hechos denunciados.

**5.** Concluidas todas las actuaciones de investigación y, en particular, de las explicaciones dadas por las personas relacionadas con el hecho denunciado, el responsable del Sistema Interno de Información emitirá un informe que contendrá, al menos:

- a) Una exposición de los hechos relatados junto con la fecha de registro de la comunicación.
- b) Las actuaciones realizadas con el fin de comprobar la verosimilitud de los hechos.
- c) Las conclusiones alcanzadas en la instrucción y la valoración de las diligencias y de los indicios que las sustentan.

**6.** En su caso, el resultado de la investigación perseguirá poder dar una respuesta respecto a quién, cómo, cuándo, dónde y por qué se ha cometido la irregularidad y generar evidencias al respecto, así mismo debe ser reproducible (es decir, diferentes personas llegan a la misma conclusión con la información disponible) y contrastable (el resultado puede superar una refutación).

**7.** Concluida la instrucción del expediente y en un plazo máximo de 2 días hábiles, el responsable de la tramitación lo elevará, junto con una propuesta de resolución, a la Dirección para que resuelva lo que estime procedente. No obstante, lo anterior, atendida la complejidad del caso o la gravedad del mismo, la Dirección podrá ampliar el plazo de resolución del expediente por un máximo de treinta días naturales más.

En el supuesto de que la resolución emitida por la Dirección concluya que un miembro de Gestur ha cometido una irregularidad, se aplicarán las medidas disciplinarias oportunas y, en su caso, se iniciarán las actuaciones administrativas o judiciales que correspondan.

**8.** No se dará curso a las denuncias recibidas en los siguientes supuestos:

- Cuando los hechos denunciados no correspondan al ámbito de actuación de la empresa.

- Cuando ya se hubieran archivado otras actuaciones anteriores sobre los mismos hechos o similares, sin que se aporte ningún otro elemento relevante adicional.
- Cuando la escasez de la información remitida, la descripción excesivamente genérica o inconcreta de los hechos o la falta de elementos de prueba suministrados no permitan realizar una verificación adecuada de la información recibida.
- Cuando la información recibida fuera manifiestamente infundada o las conductas o hechos denunciados se fundamenten únicamente en opiniones.
- Cuando realizado el análisis oportuno a los efectos de admisión de la denuncia e inicio de las correspondientes actuaciones de investigación se concluya, de forma motivada, que los hechos denunciados no son constitutivos de fraude ni irregularidad.

**9.** En el caso de que la denuncia no se admitiera a trámite, por cualquiera de las causas indicadas anteriormente, la inadmisión deberá ser motivada e implicará la devolución y archivo de la denuncia, informando de esta circunstancia a la persona denunciante que podrá solicitar su revisión ante la Dirección.

**10.** La instrucción se iniciará solicitando información a los órganos, servicios, o personas implicadas en los hechos denunciados, recopilando toda la información que se requiera para poder efectuar una primera valoración del caso, así como de posibles antecedentes o indicadores que puedan resultar de interés, con los límites que pudiera tener, en su caso, determinada información confidencial.

Durante la instrucción del procedimiento, se podrá requerir asesoramiento sobre cualquier aspecto que guarde relación con el caso objeto de investigación. A estos efectos, se podrá recurrir a servicios especializados, internos o externos, garantizando la confidencialidad de los datos de la persona denunciante y de las demás personas que se mencione en la denuncia.

En el proceso de recopilación de información, que deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todas las personas implicadas, podrá ser necesario entrevistar al personal afectado, testigos u otro personal de interés, si los hubiere. En todo caso, la indagación acerca de la denuncia debe ser desarrollada con el máximo respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas.

**11.** Las actuaciones se extenderán por un periodo máximo de **tres** meses desde el acuse de recibo, que podría ampliarse a seis cuando sea necesario debido a circunstancias específicas del caso, en particular la naturaleza y la complejidad del objeto de la comunicación, que puedan justificar esta ampliación.

**12.** Si del contenido de la denuncia o de lo actuado en el procedimiento se desprendiera que la persona que remitió la información pudiera haber actuado de mala fe o se apreciara intencionalidad en la comunicación de hechos falsos, se promoverán, en su caso, las actuaciones que procedan para la exigencia de posibles responsabilidades, de acuerdo con las disposiciones aplicables

## 12. Tratamiento de datos de carácter personal

El tratamiento de datos personales que se deriven de la aplicación de este canal interno de comunicación se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, 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 las previsiones del Título VI 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.

Los datos que sean objeto de tratamiento en el marco de este Reglamento serán incorporados en un fichero titularidad de la Sociedad, y tratados con la finalidad de cursar y decidir sobre la admisión a trámite de las denuncias recibidas por el canal interno de información, proceder a su análisis e instruir los expedientes y realizar las actuaciones que procedan a tal efecto.

## 13. Condiciones de protección

1. Las personas que comuniquen o revelen infracciones tendrán derecho a protección siempre que concurren las circunstancias siguientes:

a) existan motivos razonables para pensar que la información referida es veraz en el momento de la comunicación o revelación, aun cuando no aporten pruebas concluyentes, y que la citada información entra dentro del ámbito de aplicación de esta normativa,

b) la comunicación o revelación se haya realizado conforme a los requerimientos previstos.

2. Quedan expresamente excluidos de la protección prevista aquellas personas que comuniquen o revelen:

a) Informaciones contenidas en comunicaciones que hayan sido inadmitidas por algún canal interno de información o por alguna de las causas previstas.

b) Informaciones vinculadas a reclamaciones sobre conflictos interpersonales o que afecten únicamente al informante y a las personas a las que se refiera la comunicación o revelación.

c) Informaciones que ya estén completamente disponibles para el público o que

constituyan meros rumores.

d) Informaciones que se refieran a acciones u omisiones no comprendidas en el ámbito de aplicación de esta normativa.

3. Las personas que hayan comunicado o revelado públicamente información sobre acciones u omisiones de forma anónima pero que posteriormente hayan sido identificadas y cumplan las condiciones previstas en este documento, tendrán derecho a la protección descrita.

Las personas que efectúen una denuncia a través del Canal deberán garantizar que los datos personales proporcionados son verdaderos, exactos, completos y actualizados.

Se adoptarán las medidas que garanticen la adecuada seguridad y confidencialidad de la información, pudiendo establecerse medidas reforzadas de seguridad y extremando las cautelas que garanticen el cumplimiento del deber de confidencialidad. En concreto, se implantarán medidas de seguridad de nivel alto con el fichero de denuncias internas dado que puede recoger datos especialmente protegidos.

Asimismo, los datos recabados podrán ser cedidos a las autoridades administrativas o judiciales, cuando así lo soliciten, como consecuencia de cualquier procedimiento derivado del objeto de la denuncia formulada, así como a las personas implicadas en cualquier investigación posterior o procedimiento judicial incoado como consecuencia de la investigación.

Los datos recabados que sean objeto de tratamiento en el marco de las investigaciones serán cancelados tan pronto como éstas hayan concluido, salvo que de las medidas adoptadas se deriven procedimientos administrativos o judiciales.

Las denuncias se conservarán únicamente durante el periodo necesario y proporcionado para cumplir con las tareas de comprobación y en su caso, las actuaciones de instrucción que procedan.

Los usuarios del Canal podrán en cualquier momento revocar el consentimiento prestado, así como ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los casos que sea pertinente, pudiendo hacerlos efectivos mediante comunicación escrita dirigida a la dirección de la entidad sita en: Calle Robayna nº25 de Santa Cruz de Tenerife. En este sentido, se garantiza el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición por parte del denunciado, sin que ello implique facilitarle a éste el dato del denunciante.

El fichero que se cree como consecuencia de la apertura del Canal de denuncias y en el desarrollo del presente Reglamento será notificado al Registro General de Protección de Datos de la Agencia Española de Protección de Datos. Del mismo modo, deberán

notificarse y/o autorizarse las transferencias internacionales de los datos si es que llegasen a llevarse a cabo.