

PROTOCOLO

SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

Canal Ético · Denuncias

VERSIÓN WEB

SPET, Turismo de Tenerife, S.A.

Octubre 2023



ÍNDICE

PROTOCOLO de gestión y procedimientos del Canal Ético - Denuncias (Sistema interno de información)
SPET, Turismo de Tenerife, S.A.

1.	INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO	2
2.	MARCO LEGISLATIVO	3
3.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
4.	ALCANCE	5
5.	RESPONSABLE DEL CANAL DE DENUNCIAS Y ÓRGANOS DE GESTIÓN	6
6.	FIGURA EXTERNA DEL PROTOCOLO (ENTIDAD EXTERNA)	7
7.	VÍAS PARA LA COMUNICACIÓN DE LAS DENUNCIAS	8
8.	CONTENIDO DE LAS COMUNICACIONES	9
9.	GARANTÍAS Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN	10
10.	TRAMITACIÓN E INVESTIGACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	11
11.	COMUNICACIÓN	15
12.	ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN DEL PROTOCOLO	16
13.	PROTECCIÓN DE DATOS	17
	ANEXO I - Conductas tipificadas, a modo informativo y no limitativo.	19
	ANEXO II - MODELO DE COMUNICACIÓN	24
	ANEXO III - MODELO DE COMUNICACIÓN ANÓNIMA	28
	MODELO DE CONFIDENCIALIDAD	28

****SPET, Turismo de Tenerife, S.A., en adelante, LA ENTIDAD.**

VERSIÓN WEB
Queda expresamente prohibida la distribución, copia, distribución o reproducción de este documento sin autorización previa.



1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO

El SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN - Canal Ético · Denuncias se erige, tras la reforma acaecida en la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, durante los años 2010 y 2015, que instaura la responsabilidad penal de las personas jurídicas que traigan causa en la comisión de delitos por parte de las personas trabajadoras, directivos/as y administradores/as en el ejercicio de sus funciones, como un canal de comunicación de comportamientos o escenarios irregulares o ilícitos que tengan lugar en el seno de la empresa, y cuya autoría puede corresponder a las personas trabajadoras, como a terceras personas que tengan algún tipo de relación o vinculación con la empresa. Constituyéndose como una herramienta efectiva para detectar y poder actuar sobre aquellas irregularidades que de otro modo podrían pasar inadvertidas. Consecuentemente, su implantación tiene como objetivo, constituir un mecanismo eficaz, para que, a través de la colaboración de cualquier persona interesada, se puedan detectar irregularidades o incumplimientos que puedan poner en riesgo el normal y correcto desarrollo de SPET, Turismo de Tenerife, S.A., a sus miembros, a todo aquel/aquella con el que se relaciona y/o cualquier otro grupo de interés.

El Canal Ético · Denuncias es, por tanto, el medio a través del cual, cualquier persona integrante de SPET, Turismo de Tenerife, S.A., vinculada a la misma, o tercero/a ajeno/a, puede comunicar de buena fe y sobre la base de indicios razonables, sucesos relativos a riesgos sobre los que existan sospechas fundadas de haberse materializado, o estén próximos a su materialización, y respecto de los cuales se pueda derivar responsabilidad civil y/o penal para SPET, Turismo de Tenerife, S.A..

El Protocolo se ha diseñado, velando por el más estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos a nivel nacional y europeo, en la que están basados los principios y compromisos recogidos en su normativa interna sobre protección de datos personales y privacidad.

SPET, Turismo de Tenerife, S.A.

FECHA: Octubre 2023

El presente procedimiento no impide el derecho a denunciar, en cualquier momento, ante la jurisdicción u órganos competentes.



2. MARCO LEGISLATIVO Y NORMATIVO

Se muestra con carácter enunciativo y no limitativo.

NORMATIVA INTERNA DE LA EMPRESA

- CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA de SPET, Turismo de Tenerife, S.A..
- Sistema de Gestión de Compliance - Política de prevención, Detección y Reacción frente a Delitos de la organización.
- Políticas, protocolos, manuales, normas o controles internos de la organización.

LEGISLACIÓN APLICABLE

- 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.
- 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. Directiva Whistleblowing.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Real Decreto de 14 de septiembre de 1882 por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal.
- Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Convenios Colectivos y cualesquiera otras normativas que resultaren de aplicación, independientemente del ámbito o sector al que se destinen.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.
- 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 y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

NORMAS

- La Norma UNE-ISO 19600, entendida como una guía de directrices para la implantación de un Sistema de gestión de compliance en general, sería sustituida por la Norma UNE- ISO 37301, que al contener los requisitos que debían cumplirse para entender debidamente implantado dicho Sistema de Compliance pasó a ser certificable.
- La Norma UNE 19601 relativa a las buenas prácticas para prevenir delitos, reducir el riesgo, y fomentar una cultura empresarial ética y de cumplimiento con la Ley (compliance penal).
- La Norma UNE 19602 referente a la identificación, prevención y detección de riesgos fiscales (compliance tributario).
- La Norma UNE-ISO 37001 recoge una guía para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión antisoborno.
- La Norma ISO 37002 tiene por objetivo guiar en el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora de sus sistemas internos de comunicación de infracciones (Sistemas de gestión de los canales de denuncia.)



VERSIÓN WEB
Queda expresamente prohibida la divulgación, copia, distribución o reproducción de este documento sin autorización previa.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Canal Ético · Denuncias es un instrumento que se encuentra abierto y a total disposición, sin limitación alguna, de los miembros de SPET, Turismo de Tenerife, S.A., con independencia de su cargo o funciones, así como de sus asociados/as, personas usuarias, socios/as comerciales, proveedores/as y colaboradores/as, así como, de cualquier particular (en adelante, "**PERSONA INTERESADA**") que, habiéndolos presenciado, quiera poner en su conocimiento, los posibles incumplimientos y/o actos ilícitos que puedan llevarse a cabo en el desarrollo de la actividad propia de SPET, Turismo de Tenerife, S.A..

Así pues, entendemos por partes interesadas o grupos de interés cualquier persona u organización a la que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de SPET, Turismo de Tenerife, S.A..

El presente Protocolo posee efectos retroactivos, resultando de aplicación a todos aquellos hechos que, aun habiéndose cometido con anterioridad a la fecha su entrada en vigor, se denuncien con posterioridad a dicha fecha.

SPET, Turismo de Tenerife, S.A. pone a disposición de toda persona interesada, el Canal Ético · Denuncias, como cauce confidencial para:

- Las consultas y/o dudas sobre la interpretación o aplicación del SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN Canal Ético · Denuncias, así como de cualquiera otra normativa interna de conducta dentro de las competencias del COMITÉ DE CUMPLIMIENTO;
- La **comunicación de vulneraciones a las disposiciones legales vigentes o de la normativa interna y cualesquiera situaciones o hechos que requieran la atención del COMITÉ DE CUMPLIMIENTO** de SPET, Turismo de Tenerife, S.A., y que hayan sido cometidos por personas trabajadoras, entidades proveedoras o terceros/as con los que SPET, Turismo de Tenerife, S.A. mantenga una relación laboral, comercial o profesional directa (en adelante, "**DENUNCIADOS/AS**").
- Las consultas y comunicaciones de incumplimientos (en adelante, conjuntamente "**COMUNICACIONES**") realizadas a través del SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN - Canal Ético · Denuncias, se referirán exclusivamente a conductas que pudieran efectivamente afectar de forma razonable al mantenimiento o desarrollo de la relación laboral, comercial o profesional entre SPET, Turismo de Tenerife, S.A. y las personas trabajadoras, proveedores/as o terceros/as con los que mantiene una relación directa, según los casos.
- Quedan fuera del ámbito de aplicación del SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN Canal Ético · Denuncias las cuestiones referidas a ámbitos distintos de los indicados anteriormente, referentes a la vida privada de las personas, así como aquellas otras de índole puramente laboral y de gestión de los recursos humanos.

El SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN - Canal Ético · Denuncias **complementa y, en ningún caso sustituye**, a los canales de comunicación habituales de SPET, Turismo de Tenerife, S.A. con las personas trabajadoras, proveedores/as y terceros/as con los que mantiene una relación laboral, comercial o profesional directa. En este sentido, las personas interesadas procurarán, y SPET, Turismo de Tenerife, S.A. promoverá, el uso de tales cauces internos para la resolución efectiva de cada caso, como medida preventiva a la activación del SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN - Canal Ético · Denuncias. No obstante, el SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN - Canal Ético · Denuncias no menoscabará la posibilidad de las personas interesadas de buscar la tutela judicial efectiva (Art. 24.2 CE) y/o el amparo en mecanismos extrajudiciales que estimen convenientes.



4. ALCANCE

SPET, Turismo de Tenerife, S.A. asume el compromiso de informar a todos sus miembros, con independencia del cargo o funciones que ostenten, así como a su asociados/as, personas usuarias, socios/as comerciales, proveedores/as y colaboradores/as, y en definitiva a todo aquel que pueda ser catalogado como PERSONA INTERESADA, de la existencia y contenido de su SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN - Canal Ético · Denuncias (a través de la web corporativa y/o interna) que, también les resultará de aplicación.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, existen ciertos grupos, que debido al cargo o posición que ostentan en el seno de la empresa, tienen el deber, aunque sea moral, de denunciar toda acción que, según la teoría del delito implantada por el derecho penal español, sea calificada como típica, antijurídica e imputable a un determinado sujeto (culpabilidad).

¿Quiénes deben denunciar a través del canal de denuncias y formular denuncia?

- Los siguientes miembros de la organización deberán comunicar, a través del SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN - Canal Ético · Denuncias, cualquier irregularidad o incumplimiento de los que tengan conocimiento y que estén incluidos en su alcance objetivo:
 - Los integrantes de los Órganos de Administración de SPET, Turismo de Tenerife, S.A. y sobre las que tenga un control efectivo.
 - Administradores/as y/o Apoderados/as.
 - La Alta Dirección, resto de Directivos/as y Mandos Intermedios de SPET, Turismo de Tenerife, S.A. y sobre las que tenga un control efectivo.
 - Todas las personas trabajadoras, incluidas las temporales o bajo convenio de colaboración, y personas voluntarias, que desempeñan su trabajo en SPET, Turismo de Tenerife, S.A. y sobre las que tenga un control efectivo.
 - El resto de personas bajo subordinación jerárquica de cualquiera de los anteriores.
 - Todos los miembros de la organización de las demás Entidades ligadas con SPET, Turismo de Tenerife, S.A., por cualquier otro título y sea responsabilidad de SPET, Turismo de Tenerife, S.A..

¿Quién puede ser denunciado-a/s a través del SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN - Canal Ético · denuncias?

Pueden ser objeto de denuncia: la propia entidad, así como, todas aquellas personas que estén sujetas a la autoridad y control de esta, como las personas trabajadoras, colaboradores/as, agentes, subcontratados/as, personas trabajadoras de subcontratas, etc., así como los/las administradores/as, representantes legales, apoderados/as y directivos/as, y que actúen por cuenta y en beneficio de la misma, que hayan cometido alguna irregularidad o conducta de las previstas.

¿Qué irregularidades pueden comunicarse?

- Conductas tipificadas en el Código Penal y los delitos previstos en otras leyes especiales que se detallan en el Anexo I, que apliquen en cada momento a SPET, Turismo de Tenerife, S.A..
- Conductas tipificadas en el ordenamiento jurídico, internacional, nacional, regional y/o local, que pudieran resultar de aplicación.
- Todos aquellos incumplimientos o conductas contrarias a los principios, valores y normas de conducta, establecidas por SPET, Turismo de Tenerife, S.A..
- Todos aquellos incumplimientos o conductas contrarias a políticas, protocolos, manuales, normas o controles internos, establecidas por SPET, Turismo de Tenerife, S.A..
- Todas aquellos incumplimientos o conductas contrarias a la política de prevención, detección, gestión y reacción frente a riesgos penales, establecidas por SPET, Turismo de Tenerife, S.A..
- Y, en general, cualesquiera situaciones o hechos que requieran la atención del COMITÉ DE CUMPLIMIENTO de SPET, Turismo de Tenerife, S.A..



5. RESPONSABLE DEL CANAL DE DENUNCIAS Y ÓRGANOS DE GESTIÓN (ADMISIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN)

La admisión, tramitación, resolución y, en definitiva, de la gestión de las denuncias, así como, la supervisión y posible responsabilidad derivada del tratamiento de los datos personales, que se realicen a través del SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN - Canal Ético · Denuncias de SPET, Turismo de Tenerife, S.A., recaerá sobre el COMITÉ DE CUMPLIMIENTO, el cual cabría definir como un órgano interno colegiado, que se rige por los principios de independencia y autonomía, teniendo por objeto impulsar la formación, prevención y concienciación en evitación de futuras actuaciones delictivas en el seno de la empresa de la que depende, y en defecto de esta, la incoación de cuantas investigaciones se consideren precisas para el esclarecimiento de los hechos, y la adopción, en su caso, de las medidas de remediación que considere oportunas, con el máximo respeto a la confidencialidad de las comunicaciones recibidas, de las personas afectadas y de la documentación que, en su caso, se genere.

El COMITÉ DE CUMPLIMIENTO estará compuesto por:

- Dirección Administración, Finanzas, Jurídico y Atracción de Inversiones
- Dirección Espacio Turístico, RRHH y Tenerife Film Commission
- Técnica Servicios Jurídicos

De este modo, el organigrama de actuación respecto a los distintos estadios del Protocolo de denuncia, quedaría configurado del modo que sigue:

- El COMITÉ DE CUMPLIMIENTO, también conocido como ÓRGANO DE SUPERVISIÓN es la figura responsable del canal de denuncias de SPET, Turismo de Tenerife, S.A., siendo el encargado de comprobar y velar por el funcionamiento y cumplimiento del SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN - Canal Ético · Denuncias.

Será igualmente el órgano encargado de resolver la denuncia que se formule, para ello le competará:

- Recepción del informe previo
- Investigación
- Resolución

- El ÓRGANO DE SUPERVISIÓN - ENTIDAD EXTERNA, es el órgano a al que se encomienda la admisión y tramitación de una denuncia, lo que comprende las siguientes actuaciones:

- Recepción
- Comprobación de cumplimiento de requisitos
- Tramitación
- Elaboración de informe previo y remisión del mismo al órgano de resolución

En el siguiente apartado, explicaremos la figura de la ENTIDAD EXTERNA.



6. FIGURA EXTERNA DEL PROTOCOLO (ENTIDAD EXTERNA)

Para una correcta gestión de cumplimiento de cualquier normativa de aplicación y en especial, el control y supervisión de irregularidades que puedan suponer la materialización de un riesgo legal o penal, así como incumplimientos o debilidades de la normativa interna y/o cualesquiera situaciones o hechos que requieran la atención de SPET, Turismo de Tenerife, S.A., esta considera que, la recepción, interlocución, seguimiento, así como la tramitación de cualquier queja, consulta, duda y/o denuncia que se reciba, la investigue y realice su seguimiento una figura externa e independiente.

La externalización e independencia, no tiene solamente relieve deontológico, la independencia se entiende como la ausencia de toda forma de injerencia, de interferencia, de vínculos y de presiones de cualquiera, que tiendan a influenciar, desviar o distorsionar la acción del profesional para la consecución de sus fines y la actividad desempeñada en el ejercicio de su trabajo y/o actuaciones, así como la autonomía y la libertad en la ejecución y aplicación del presente Protocolo.

Es por ello que, en aras de velar y garantizar la imparcialidad, confidencialidad y evitando así un posible conflicto de intereses, SPET, Turismo de Tenerife, S.A. delega en la entidad PROCADE el ejercicio de las labores de investigación y seguimiento como Entidad Externa e independiente de esta.

La Entidad Externa no es un órgano instructor ni desarrolla competencias disciplinarias, es un **órgano técnico y especializado** que tendrá como competencias, además de información y fomento de la sensibilización en esta materia, la recepción de quejas, consultas, dudas y/o denuncias, la admisión y tramitación de una denuncia, realizando, con carácter enunciativo y no limitativo;

- Las funciones de **información y fomento** con carácter general serán:
 - Informar sobre los derechos de las personas.
 - Fomentar actividades formativas e informativas y sobre las medidas preventivas que sea necesario adoptar.
 - Otros que les sea específicamente encomendados por el COMITÉ DE CUMPLIMIENTO.
- Las funciones de **recepción de reclamación y /o denuncia** serán específicamente las siguientes:
 - Recepción de las reclamaciones, consultas y/o denuncias que sean presentadas.
 - Intervención, en los términos que se señalan a continuación, en los supuestos de reclamaciones y denuncias. Estas funciones comprenden las **actuaciones** siguientes:
 - Investigación, a fin de verificar hasta qué punto hay base racional en una denuncia o reclamación para proponer, si procede, las medidas necesarias prevista en este Protocolo.
 - Recepción y audiencia a las partes.
 - Recepción y audiencia a testigos.
 - Recepción de documentación aportada por las partes.
 - Recepción de dictámenes periciales aportados por las partes; asimismo, la Entidad Externa cuando lo considere oportuno, podrá instar al COMITÉ DE CUMPLIMIENTO la pertinencia de solicitar pruebas periciales.
 - Elaboración de un informe o dictamen sobre el caso investigado, con propuesta de sobreseimiento, de reconducción, así como propuestas de sanciones que pudieran corresponder.



7. VÍAS PARA LA COMUNICACIÓN DE LAS DENUNCIAS

Los/Las denunciante/s podrán efectuar una comunicación de la denuncia de forma confidencial, por cualquiera de los siguientes medios:

- **Formulario de denuncias:** La denuncia deberá realizarse preferiblemente a través del formulario específico que SPET, Turismo de Tenerife, S.A. pone a disposición de los/las denunciante/s, para facilitar su accesibilidad, en la página web <http://spet.cumplimientonormativo.info/cdd>.
- **Correo electrónico** - spet@cumplimientonormativo.info
SPET, Turismo de Tenerife, S.A., ni su personal, tendrán acceso a los correos que a esos efectos se remitan, siendo PROCADÉ la única que tendrá acceso a los mismos.
- **En papel y en un sobre cerrado**, a:
PROCADÉ
Ref.: CED - 430757
C/La Marina, 35 · 3ºB · 3800 S/C de Tenerife.
- **Telefónicamente**, al número 922 29 29 18 (De lunes a viernes de 9 a 14 horas).
- **Reunión presencial**, a solicitud del informante, también podrá presentarse mediante una reunión presencial que tendrá lugar en un plazo máximo de siete días. Advirtiéndole a la persona informante, que la comunicación será grabada, cumpliendo el derecho de información sobre el tratamiento de sus datos, conforme a lo establecido en la normativa vigente de Protección de Datos.

No obstante, si un/a superior/a jerárquico/a ha sido informado/a de una conducta irregular, cualquiera que fuere el medio por el que llegara a su conocimiento, será él/ella quien deba realizar la comunicación al COMITÉ DE CUMPLIMIENTO a través de las vías señaladas anteriormente, salvaguardando, en todo caso, la máxima confidencialidad al respecto.

Al contenido de las Comunicaciones, tendrán acceso directa y exclusivamente PROCADÉ, optándose así por la externalización del servicio, con el ánimo de dotarlo de mayor confidencialidad e independencia. De este modo, será la entidad externa, PROCADÉ, quien administre el SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN - Canal Ético · Denuncias titularidad SPET, Turismo de Tenerife, S.A., tratando los datos obtenidos de forma confidencial, iniciando las acciones necesarias para determinar la verosimilitud y realidad de los hechos denunciados y, en caso de que la denuncia remitida recogiese actos englobables en el ámbito de aplicación objetivo del Protocolo, se procederá por parte de PROCADÉ a comunicar al COMITÉ DE CUMPLIMIENTO de SPET, Turismo de Tenerife, S.A. la existencia del posible riesgo de infracción o infracción ya consumada, para su valoración, investigación y resolución pertinente.

Así mismo, dispondrán de acceso directo aquella/s persona/s que el COMITÉ DE CUMPLIMIENTO designe específicamente para la gestión ordinaria del SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN - Canal Ético · Denuncias, como parte de sus funciones de control interno y cumplimiento.



8. CONTENIDO DE LAS COMUNICACIONES

A fin de garantizar el rigor de la investigación y la confidencialidad en el tratamiento de las Comunicaciones, estas deberán contener como mínimo, y según los casos, las siguientes menciones:

- Cuando estas no sean anónimas, datos identificativos de la persona que realiza la comunicación, tales como nombre y apellidos, DNI-NIE-Nº Pasaporte, datos de contacto y, en su caso, datos de empleado/a (puesto o número de empleado/a).
- Fecha de la denuncia.
- Dirección o medio a efectos de contacto y notificaciones elegido por la persona que realiza la comunicación (correo electrónico, correo postal, teléfono).
- Vinculación de la persona interesada con SPET, Turismo de Tenerife, S.A. y, en su caso, entidad de otro tercero afectada.
- Datos identificativos de la persona o personas a la que se le imputa el presunto incumplimiento normativo.
- Hecho o hechos en que consiste el incumplimiento, concretando en la medida de lo posible la vulneración de la normativa que se aprecie.
- Fechas o periodos aproximados de ocurrencia de los hechos denunciados.
- En su caso, aportación de documentación en la que se basa la denuncia o evidencias de los hechos de la denuncia de los que disponga.

Denuncias ANÓNIMAS

Sin perjuicio de lo anterior, para garantizar el buen funcionamiento del Canal Ético · Denuncias y proteger la intimidad de la persona interesada, SPET, Turismo de Tenerife, S.A. podrá gestionar, de oficio, aquellas **Comunicaciones que omitan su identificación por haberse efectuado de manera anónima**, modalidad cuya licitud aparece expresamente reconocida tras la reforma de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, cuyo artículo 24 dispone: *“será lícita la creación y mantenimiento de sistemas de información a través de los cuales pueda ponerse en conocimiento de una entidad de Derecho privado, incluso anónimamente, la comisión en el seno de la misma o en la actuación de terceros que contratasen con ella, de actos o conductas que pudieran resultar contrarios a la normativa general o sectorial que le fuera aplicable”*.

Reconociéndose, asimismo, por la Norma UNE 19601 (Sistemas de Gestión de Compliance Penal), que el Canal de Denuncias *“deberá permitir la realización de comunicaciones de manera anónima o confidencial”*.

En cualquier caso, dichas denuncias sólo serán tomadas en consideración tras someterlas a previo examen y valoración sobre la veracidad, trascendencia e importancia de su contenido.

ANEXO I - MODELO DE COMUNICACIÓN

ANEXO III - MODELO DE COMUNICACIÓN ANÓNIMA



9. GARANTÍAS Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN

SPET, Turismo de Tenerife, S.A. garantizará la máxima confidencialidad de las Comunicaciones recibidas a través del SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN - Canal Ético · Denuncias, así como de la identidad de la persona interesada.

Todas las personas que, tengan conocimiento de la misma, estarán obligadas a mantener rigurosa confidencialidad de las Comunicaciones en todos sus extremos, incluyendo los datos de las partes intervinientes en el proceso, en especial acerca de la identidad de la persona interesada.

Dicha obligación de confidencialidad no será de aplicación cuando el COMITÉ DE CUMPLIMIENTO se vea obligado a revelar y/o poner a disposición información y/o documentación relativa a sus actuaciones, incluida la identidad de las partes implicadas, a requerimiento de la autoridad judicial o administrativa competente.

Se garantizará la protección adecuada de la intimidad y de los datos personales y la preservación del honor, la presunción de inocencia y el derecho a la defensa de los/las Denunciados/as, en especial en los supuestos de Comunicaciones infundadas, falsas o de mala fe.

Prohibición de represalias

Las personas denunciantes que de buena fe comuniquen la presunta comisión de una conducta comprendida en el ámbito de aplicación del Protocolo, con indicios razonables para sustentar la misma, estarán protegidos contra cualquier tipo de represalia, discriminación y penalización por motivo de las denuncias realizadas. Está terminantemente prohibido adoptar medida alguna contra un/a empleado/a y denunciante, en general, que constituya una represalia o cualquier tipo de consecuencia negativa por haber formulado una comunicación de actuación presuntamente ilícita.

Comunicación falsa

Sin embargo, conviene reseñar, que la prohibición de represalias prevista en el párrafo anterior no impedirá, y puede derivar en responsabilidades penales o civiles y/o medidas disciplinarias que procedan, en los términos contemplados en el ordenamiento vigente y el régimen disciplinario de SPET, Turismo de Tenerife, S.A., cuando la investigación interna determine que la comunicación es falsa y que la persona que la ha realizado, lo ha hecho con conocimiento de su falsedad o con temerario desprecio hacia la verdad.

Confidencialidad de la persona denunciante, denunciado-a/s y contenido de la denuncia

- Se asegurará la máxima confidencialidad acerca de la identidad de la persona denunciante, y del/la denunciado/a o denunciados/as, para proteger su identidad y reputación en el seno de la entidad, informando tan sólo a las personas estrictamente necesarias en el proceso, sin perjuicio de las obligaciones legales y de la protección de los derechos correspondientes a las empresas y personas acusadas injustamente o de mala fe.
- Como medida para garantizar dicha confidencialidad se hace constar expresamente que el ejercicio del derecho de acceso por parte del/la denunciado/a no supone, en ningún caso, el acceso a los datos relativos a la identidad de la persona denunciante.
- Todas las personas que tengan conocimiento de las comunicaciones que se realicen a través del SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN - Canal Ético · Denuncias están obligadas a guardar secreto profesional sobre la identidad de la persona denunciante.
- La identidad de la persona denunciante y el contenido de la denuncia, se informarán tan sólo a las personas estrictamente necesarias en el proceso, esto es, a quienes incardinados o no en el seno de la entidad desarrollen funciones de control interno y cumplimiento y/o a los/las encargados/as de tratamiento que eventualmente se designen al efecto.



10. TRAMITACIÓN E INVESTIGACIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Recepción, Análisis y Admisión de las Comunicaciones

- Recibida denuncia, la Presidencia del COMITÉ o la Entidad Externa, convocará a los restantes miembros, que deberán reunirse a la mayor brevedad posible y, en todo caso, antes de siete (7) días hábiles desde la recepción de la misma.
- Cualquier miembro del COMITÉ DE CUMPLIMIENTO que por cualquier otro canal distinto al sistema preestablecido reciba una denuncia pondrá tal circunstancia en conocimiento de la Presidencia del COMITÉ DE CUMPLIMIENTO, con el objeto de que éste proceda a convocar a sus miembros.
- A continuación, el COMITÉ DE CUMPLIMIENTO comprobará, en primer lugar, si la Comunicación recae dentro del ámbito de aplicación del Protocolo, en cuyo caso abrirá el correspondiente expediente y dará traslado al departamento o área competente para el inicio de las actuaciones previstas en los siguientes apartados. En otro caso, si la Comunicación no entra dentro del ámbito de aplicación del Protocolo y/o no está debidamente fundada, o no cumple en general los requisitos de veracidad y claridad, ordenará el sobreseimiento.

El COMITÉ DE CUMPLIMIENTO, informará en cualquier caso a la persona interesada, cuando esta se haya identificado, de la decisión adoptada sobre la admisión o archivo de la Comunicación, así como de las razones que motivan una u otra decisión, en el plazo máximo de un (1) mes desde el acuse de recibo o, recepción de la Comunicación.

Atendiendo a la gravedad de los hechos denunciados y/o a la urgencia del caso en particular, el procedimiento podrá abreviarse de modo tal, que las decisiones del COMITÉ DE CUMPLIMIENTO puedan ser adoptadas por medio del correo electrónico u otro medio similares características, que permita informar de la denuncia a todos sus miembros y conocer la opinión de todos ellos/as. En cualquier caso, dichas actuaciones deberán quedar reflejadas en el acta de la siguiente reunión del COMITÉ DE CUMPLIMIENTO, dejando constancia documental, en todo caso, de ellas.

Cuando, cualquiera de las partes implicadas en el Protocolo (denunciante/denunciada, miembros del comité, entidad externa, etc.), se vea afectada por vínculo afectivo, familiar, amistad íntima o enemistad manifiesta que pudiera poner en riesgo la imparcialidad del veredicto final, y el sesgo de los miembros que compongan el órgano encargado de dirimir el conflicto, bien pertenezcan estos al Comité constituido al efecto, o a la Entidad Externa designada, deberán abstenerse de participar en la actuación correspondiente, pudiendo ser recusadas también por las partes implicadas en el Protocolo o que pudieran tener un interés legítimo y manifiesto.

Apertura de Expediente

- Si, tras el análisis de los hechos contenidos en la Comunicación, el COMITÉ DE CUMPLIMIENTO considera que concurren indicios razonables de la existencia de incumplimientos, acordará la apertura de expediente y el inicio de la correspondiente investigación interna, dando traslado del expediente al/los departamento/s o área/s correspondiente/s y/o Entidad Externa que se vaya/n a encargar de la instrucción, en función de la naturaleza del asunto.

Paralelamente a la apertura del expediente y a la incoación de la investigación por el/los departamento/s, el/las área/s correspondiente/s, y/o Entidad Externa, el COMITÉ DE CUMPLIMIENTO podrá adoptar las medidas adicionales urgentes, a fin de evitar poner en riesgo el desarrollo de la investigación o que sean precisas para proteger a la persona interesada.

Investigación Interna de la Comunicación

- En el desarrollo de la investigación interna, primará el principio de cooperación, permitiendo que el COMITÉ DE CUMPLIMIENTO, el/los departamento/s o el/las área/s de la Entidad, así como los terceros específicamente designados que, en su caso, participen o colaboren en la investigación, puedan acceder y recabar la información y documentación que consideren oportuna de cualesquiera departamentos, áreas u otros terceros, atendiendo en cada caso a la relevancia y naturaleza de los hechos comunicados.



Asimismo, se podrán practicar cuantas investigaciones se estimen necesarias a la luz de cada caso concreto, a fin de determinar la certeza o verosimilitud de los hechos o indicios comunicados.

- Como ya se ha puesto de manifiesto en apartados anteriores, el COMITÉ DE CUMPLIMIENTO podrá externalizar la instrucción de la investigación en los casos en que, dada la naturaleza, gravedad, complejidad o partes implicadas en los hechos, resulte aconsejable para una adecuada resolución de la Comunicación.
- El COMITÉ DE CUMPLIMIENTO se reserva expresamente el derecho de adoptar las medidas de vigilancia y control necesarias sobre las herramientas y medios informáticos corporativos, incluyendo el contenido de las comunicaciones y dispositivos hasta donde alcancen sus competencias, respetando, en todo caso, la legislación vigente sobre la materia y garantizado el principio de proporcionalidad y la dignidad.

Información y Trámite de Audiencia

- A través del trámite de audiencia, el COMITÉ DE CUMPLIMIENTO garantizará el derecho de la persona interesada y del Denunciado/a a plantear los argumentos, alegaciones y pruebas que a su derecho convengan.

En caso de comunicación verbal, incluidas las realizadas a través de reunión presencial, esta deberá documentarla de alguna de las maneras siguientes:

- Mediante una grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible, o
- a través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por la persona responsable de tratarla.

Sin perjuicio de los derechos que le corresponden de acuerdo a la normativa de protección de datos personales, se ofrecerá al informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción del mensaje.

- La/s persona/s físicas o jurídicas, cuyas conductas hubieran sido identificadas como presuntamente irregulares, serán informadas por el COMITÉ DE CUMPLIMIENTO de esta circunstancia y del tratamiento de sus datos, en cuanto las fases del Protocolo lo permitan y, en cualquier caso, en el plazo máximo de un (1) mes, desde la recepción de la Comunicación, el cual será susceptible de ser prorrogado de manera motivada cuando se aprecien razones que así lo aconsejen.

Si a juicio del COMITÉ DE CUMPLIMIENTO existe riesgo de que la notificación al denunciado/a pudiera comprometer o frustrar la investigación, facilitando la destrucción o alteración de pruebas, dicha comunicación podrá aplazarse hasta que el citado riesgo desaparezca. En todo caso, el plazo para informar al denunciado/a no excederá de 1 mes desde que se haya recibido la denuncia, prorrogable por 2 meses más, hasta un máximo de 3 meses, si existen razones justificadas para ello.

Todo ello sin perjuicio de que la ley pueda establecer, expresamente y de forma vinculante, unos plazos distintos, en cuyo caso éstos serán los que se deban atender.

Conclusiones y Resolución de la Investigación

Con base en las conclusiones alcanzadas durante la investigación interna, el/los departamento/s, el/las área/s competente/s y/o la Entidad Externa, elaborarán y remitirán al COMITÉ DE CUMPLIMIENTO un informe.

El COMITÉ DE CUMPLIMIENTO valorará el contenido de dicho informe y preparará la resolución que deberá contener, al menos:

- Breve descripción de la investigación
- Hechos probados por la investigación
- Conclusiones



Las conclusiones y, en definitiva, la resolución de la investigación, podrá ser dictaminada en dos sentidos diferentes:

1. Declarando el sobreseimiento del caso y, por ende, el archivo de las actuaciones, en el supuesto de que se concluya que no ha existido incumplimiento alguno.
2. Declarando la existencia del incumplimiento, en cuyo caso, podrá adoptar las siguientes medidas:
 - La corrección inmediata del incumplimiento y la adopción de las medidas de reparación del derecho vulnerado y de prevención de futuros incumplimientos que, en su caso, correspondan.
 - Las medidas disciplinarias, que podrán ir desde el simple apercibimiento o amonestación, hasta el despido.
 - El traslado al departamento competente de la resolución para la adopción, y en todo caso aplicación, de las medidas de remediación que, en su caso, resulten necesarias, de las que se dará oportuna cuenta al COMITÉ DE CUMPLIMIENTO.
 - La comunicación y/o puesta en conocimiento ante la jurisdicción civil, laboral o penal, si procede.

Como garantía del Protocolo, SPET, Turismo de Tenerife, S.A. únicamente comunicará el contenido de la resolución y el tipo de medidas que, en su caso, se establezcan, al responsable del/los departamento/s o el/las área/s correspondiente/s, a las personas interesadas y Denunciados/as, y cuando proceda la adopción de medidas disciplinarias, al departamento de Recursos Humanos, para la planificación y ejecución de las mismas.

Inadmisión

Son causas de inadmisión de la denuncia, las siguientes:

- Incumplimiento de los requisitos de forma exigidos.
- Cuando los hechos denunciados no se enmarcan en el alcance objetivo del Protocolo.
- Hechos manifiestamente infundados, inverosímiles o inexistencia de indicios razonables para soportar la misma.
- Descripción de los hechos de forma genérica, imprecisa o inconcreta. Previo a la inadmisión de una denuncia por esta causa, el COMITÉ DE CUMPLIMIENTO comunicará a la persona denunciante, de haberse identificado, las deficiencias de su denuncia y le otorgará un plazo de 5 días hábiles desde la comunicación a la persona denunciante a fin de que aclare, precise o concrete debidamente los hechos a que se refiera. De no subsanarse tales deficiencias en el citado plazo, se procederá a la inadmisión a trámite de dicha denuncia.

Si concurre alguna o algunas de estas causas se denegará la admisión a trámite de la denuncia, procediéndose a su archivo y no iniciándose por tanto una investigación. EL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO dejará constancia en acta de la recepción de la comunicación y de la decisión adoptada de inadmisión a trámite y archivo, haciéndose constar los motivos en los que haya basado tal decisión. Esta decisión no impedirá la incoación posterior de una investigación si se recibiera información adicional.

En todo supuesto de inadmisión, el COMITÉ DE CUMPLIMIENTO procederá a informar a la persona denunciante, de haberse identificado, por escrito y en la dirección de contacto facilitada, de la decisión de inadmisión, indicando y motivando suficientemente la causa de inadmisión que concurra. El expediente quedará cerrado con la notificación.

Conservación, custodia y archivo de la información

EL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO mantendrá un registro actualizado de todas las Comunicaciones recibidas, de las investigaciones internas llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, durante los plazos que, se encuentren legalmente permitidos en cada caso.



El citado registro, así como los tratamientos realizados por los intervinientes en la tramitación de las Comunicaciones recibidas, cumplirá con las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad de los datos personales adecuado al riesgo y en su caso, aquellas previstas por la normativa sobre protección de datos que resulte de aplicación.

Por lo que se refiere a la información comprendida bajo el registro, la misma se mantendrá actualizada en todo momento e incluirá, al menos, los siguientes datos:

- Fecha de recepción de la Comunicación.
- Medio a través del cual se ha recibido la Comunicación.
- Datos del Denunciado/a y del Interesado/a.
- Resumen de la naturaleza de la Comunicación y de los hechos sobre los que se aprecia un incumplimiento.
- Fechas de información al Denunciado/a y al Interesado/a.
- Documentación utilizada en la investigación de la Comunicación.
- Estado de la investigación.

Los datos de carácter personal obtenidos en el marco de la investigación interna serán suprimidos cuando dejen de ser necesarios y pertinentes y, en todo caso, en el plazo máximo de tres (3) meses desde que se registre la Comunicación, salvo que la investigación siga en curso.

Los datos personales relativos a Comunicaciones que no entren dentro del alcance del Protocolo, no sean necesarios para el desarrollo de la investigación y/o no sean objeto de investigación, se suprimirán sin demora, con excepción de su puesta a disposición de las Administraciones Públicas u Órganos Jurisdiccionales, en caso de que pudieran ser necesarios para la atención de posibles responsabilidades durante los periodos de prescripción correspondientes. Tras ello, se procederá a la supresión física de los datos.

VERSIÓN WEB
Queda expresamente prohibida la divulgación, copia, distribución o reproducción de este documento sin autorización previa.



11. COMUNICACIÓN

Debe proveerse información previa, precisa e inequívoca sobre la existencia del SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN - Canal Ético · Denuncias, para ello, el presente Protocolo estará disponible para todos los grupos de interés en <http://spet.cumplimientonormativo.info/cdd> y comunicandose del siguiente modo;

- Notificación y/o comunicación interna, cuando proceda, a:
 - Órganos de Administración.
 - Administradores/as y/o Apoderados/as.
 - Alta Dirección, Directivos/as y Mandos.
 - Todas las personas trabajadoras, incluidas las temporales o bajo convenio de colaboración, y personas voluntarias. Siendo debidamente informadas de la existencia del SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN - Canal Ético · Denuncias y de su obligación de denunciar en el momento de formalizarse el correspondiente contrato. En el caso de los contratos que ya se encuentren en vigor en el momento de aprobarse el Protocolo, se informará mediante una comunicación específica. Su existencia se recordará en cuantas actividades formativas en materia de ética corporativa y cumplimiento normativo se lleven a cabo.
 - El resto de personas bajo subordinación jerárquica de cualquiera de los anteriores.
 - Comité de empresa, Delegados de personal y/o Representante de las personas trabajadoras.
- Notificación y/o comunicación a entidades y/o profesionales externos con los que se mantenga relación.
- Mención y acceso a través de la página web de SPET, Turismo de Tenerife, S.A., habilitando un apartado específico en el que se hará público, enlazado a;
<http://spet.cumplimientonormativo.info/cdd>
- Inserción de un punto de información en los contratos, documentos y/o acuerdo con terceros.

VERSIÓN WEB
Queda expresamente prohibida la divulgación, copia, distribución o reproducción de este documento sin autorización previa.



12. ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN DEL PROTOCOLO

El Protocolo será revisado y actualizado cuando proceda, con el fin de adaptarlo a los cambios que puedan surgir, bien, por cambios en el modelo de negocio, cambios legislativos, la experiencia adquirida o cualquier otra causa que afecte al mismo.

VERSIÓN WEB
Queda expresamente prohibida la divulgación, copia, distribución o reproducción de este documento sin autorización previa.



13. PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos personales facilitados con ocasión de la denuncia y obtenidos a resultas de su tramitación e investigación interna, serán tratados únicamente para la gestión y control del Canal de Denuncias, a cuyos efectos tendrán acceso:

1. SPET, Turismo de Tenerife, S.A., como responsable del tratamiento.
2. Los profesionales, internos y externos, incluyendo la ENTIDAD EXTERNA, con el único fin de realizar las funciones de admisión y tramitación de la denuncia o la tramitación de Protocolos judiciales derivados, así como autoridades públicas que lo requieran.

Las personas interesadas podrán contactar con la figura del Delegado de Protección de Datos a través del correo electrónico: protecciondedatos@webtenerife.com.

Categorías de datos personales

Se podrán recabar las siguientes categorías de información en el marco de una Comunicación:

- Datos identificativos, tales como nombre y apellidos, datos de contacto y los datos relativos a la condición de empleado/a, tales como cargo o número de empleado/a, del/la Denunciado/a y del/la Interesado/a.
- Voz.
- Relación con SPET, Turismo de Tenerife, S.A. o de otro tercero afectado.
- Incumplimientos comunicados.
- Documentación que pruebe los incumplimientos denunciados.

Fines y bases legales del tratamiento

Los datos serán tratados a los efectos de detectar, investigar y evaluar legalmente las sospechas de incumplimiento de obligaciones legales y el incumplimiento de hechos o actuaciones comunicados a SPET, Turismo de Tenerife, S.A..

Los hechos o actuaciones comunicados necesariamente tendrán que tener una vinculación efectiva con la relación laboral, comercial y/o profesional que vincule al/la Denunciado/a directamente con SPET, Turismo de Tenerife, S.A..

Asimismo, el tratamiento de los datos de carácter personal facilitados en la Comunicación se establece en el marco de la relación por la propia comunicación, la relación laboral, comercial o profesional con SPET, Turismo de Tenerife, S.A..

Por tanto, la base de legitimación para el tratamiento de los datos personales será, en algunos casos, la existencia de un interés público en prevenir y actuar frente a infracciones de la legislación aplicable y, en otros supuestos, la relación contractual o el interés legítimo que SPET, Turismo de Tenerife, S.A. tiene en perseguir y prevenir acciones que contravengan las mencionadas políticas y/o normas de SPET, Turismo de Tenerife, S.A..

Datos de los denunciados/as

Asimismo, en cumplimiento de la normativa vigente, los/las Denunciados/as serán informados/as del incumplimiento del que se les acusa, de los departamentos y terceros a quienes se puede ceder dicha información y de cómo ejercitar sus derechos con respecto a sus datos personales, de conformidad con la normativa de protección de datos. En cualquier caso, el ejercicio del derecho de acceso del/la Denunciado/a estará limitado a sus propios datos de carácter personal, sin que se puedan entender incluidos dentro del ejercicio de ese derecho los datos personales relativos al/la Interesado/a.

Periodo de conservación

Los datos personales recabados a través del SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN - Canal Ético · Denuncias se conservarán de conformidad con lo dispuesto en la legislación aplicable. En concreto, los datos se conservarán únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos comunicados, que podrá prolongarse durante un máximo de tres (3) meses



desde el registro de la Comunicación. Sin embargo, en caso de que fuese necesario tratar los datos personales durante más tiempo para continuar la investigación o porque se decida entablar acciones legales, los datos se conservarán, en un entorno diferente al Canal Ético · Denuncias, en tanto sea necesario para concluir la investigación o para el ejercicio de acciones por parte de SPET, Turismo de Tenerife, S.A. en los Protocolos judiciales correspondientes.

Destinatarios de los datos personales

Para cumplir con las finalidades del tratamiento arriba señaladas, SPET, Turismo de Tenerife, S.A. dará acceso a los datos personales a prestadores de servicio, tales como asesores y colaboradores externos que presten soporte en la gestión o, en su caso, investigación de las Comunicaciones recibidas a través del SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN - Canal Ético · Denuncias, y potencialmente, en caso de que sea necesario llevar a cabo medidas de actuación como consecuencia de la investigación, a aquellas áreas/departamentos de SPET, Turismo de Tenerife, S.A. relevantes de cara a la investigación y las posibles medidas a tomar con respecto a la conducta comunicada en cuestión.

Igualmente, los datos podrán ser objeto de cesión a los Juzgados y Tribunales, al Ministerio Fiscal o a las Administraciones Públicas competentes como consecuencia de la investigación que se pueda poner en marcha.

Transferencias internacionales

No existirá transferencia internacional de datos personales.

Derechos

Bajo las condiciones que se establecen en la normativa aplicable, podrá ejercitar los siguientes derechos:

- Derecho de acceso: tiene derecho a solicitar de SPET, Turismo de Tenerife, S.A. que confirme si está tratando sus datos personales y, en caso afirmativo, a solicitar el acceso a los mismos. Los datos de acceso incluyen – entre otros – las finalidades del tratamiento, las categorías de los datos personales afectados, y los/las destinatarios/as o las categorías de destinatarios/as a los que los datos personales han sido o serán comunicados. Podrá obtener una copia de los datos personales que estén siendo objeto de tratamiento.
- Derecho de rectificación: Tiene derecho a solicitar a SPET, Turismo de Tenerife, S.A. que rectifique los datos personales incorrectos o incompletos.
- Derecho de supresión (derecho al olvido): Tiene derecho a solicitar de SPET, Turismo de Tenerife, S.A. que elimine sus datos personales.
- Derecho de limitación del tratamiento: Tiene derecho a solicitar la limitación del tratamiento de sus datos personales, si bien SPET, Turismo de Tenerife, S.A. llevará a cabo un análisis caso por caso para determinar si efectivamente procede el ejercicio de dicho derecho.
- Derecho de oposición: Cuando se cumplan determinadas circunstancias, tendrá derecho a oponerse al tratamiento que realizamos de sus datos personales.

En cualquier caso, podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, dirigiendo su solicitud escrita y firmada, debiendo adjuntar fotocopia del DNI del/la solicitante a SPET, Turismo de Tenerife, S.A. REF.: Protección de Datos con domicilio en Avda. La Constitución, 12 · 38003 S/C de Tenerife o al correo electrónico protecciondedatos@webtenerife.com.



ANEXO I - Conductas tipificadas, a modo informativo y no limitativo.

- **Corrupción en los negocios:** Que un/a directivo/a, administrador/a, empleado/a o colaborador/a, de persona jurídica por sí o por persona interpuesta, reciba, solicite o acepte un beneficio o ventaja no justificados de cualquier naturaleza, para sí o para un tercero, como contraprestación para favorecer indebidamente a otro en la adquisición o venta de mercancías, o en la contratación de servicios o en las relaciones comerciales. En sentido contrario, la promesa u concesión del beneficio a un tercero para la adquisición o venta de productos en las relaciones comerciales.
- **Corrupción en las transacciones internacionales:** Ofrecer o entregar un beneficio o ventaja indebidos a funcionarios/as públicos para obtener un trato de favor en la realización de actividades económicas internacionales
- **Corrupción pública - Cohecho:** Ofrecer o entregar a funcionarios/as, autoridades, organismos y administraciones públicas un regalo o compensación, económica o de cualquier naturaleza, con la intención de obtener un beneficio para la persona jurídica, sea lícito o ilícito.
- **Tráfico de influencias:** Influir igualmente, aprovechándose de cualquier situación derivada de una relación personal, para conseguir una resolución que pueda generar, directa o indirectamente, un beneficio económico para persona jurídica.
- **Fraude a la Hacienda Pública:** Defraudar a la Hacienda Pública (estatal, autonómica, foral o local); eludiendo el pago de tributos, cantidades retenidas o que se hubieren debido retener o ingresos a cuenta de retribuciones en especie, obteniendo indebidamente devoluciones o disfrutando de beneficios fiscales de la misma forma.
- **Incumplimiento y falsedad de obligaciones contables establecidas por ley tributaria:** Incumplir de manera grave la obligación de llevar contabilidad mercantil y libros y/o registros contables. Representa un tipo delictivo que suele ir aparejado a otras conductas defraudadoras, pues éstas suelen llevarse a cabo por medio de doble contabilidad y falsas anotaciones contables.
- **Fraude a la Seguridad Social:** Eludir el pago de las cuotas de la Seguridad Social obteniendo indebidamente devoluciones o disfrutando de deducciones de forma indebida.
- **Fraude en la concesión de ayudas y subvenciones públicas:** Obtener subvenciones o ayudas de las Administraciones Públicas, falseando las condiciones requeridas para su concesión ocultando las que la hubiesen impedido.
- **Fraude a los presupuestos generales de la Unión Europea:** Defraudar a los presupuestos de la Unión Europea y otros administrados por ésta, eludiendo el pago de cantidades que se deban ingresar, dando a los fondos obtenidos una aplicación distinta de aquella a que estuvieren destinados u obtenido indebidamente fondos falseando las condiciones requeridas para su concesión u ocultando las que la hubieran impedido.
- **Delitos contra la intimidad personal y familiar y allanamiento informático -descubrimiento y revelación de secretos-:** Apoderarse, utilizar o modificar, sin autorización y en perjuicio de tercero, datos reservados de carácter personal o familiar de otro que se hallen registrados en ficheros o soportes informáticos, electrónicos o telemáticos o en cualquier otro archivo o registro público o privado. Acceder ilícitamente a un sistema informático para apoderarse de datos de carácter personal contenidos en el mismo.
- **Apoderamiento, difusión o divulgación de secreto de empresa:** Para su uso, difusión, revelación, o cesión. Descubrimiento y revelación de secretos de empresa: Apoderarse por cualquier medio de datos, documentos ya sean escritos o electrónicos, soportes informáticos u otros objetos que constituyan información confidencial de otra empresa, entidad, etc., para su uso, difusión, revelación, o cesión.
- **Estafas y fraudes:** Engañar a otro, con ánimo de lucro, para que realice un acto de disposición que le perjudique a él mismo o a un tercero.
- **Daños informáticos:** Borrar, dañar, deteriorar, suprimir o hacer inaccesibles, datos, programas informáticos o documentos electrónicos ajenos, sin autorización y cuando el resultado producido fuera grave. Impedir u obstaculizar el funcionamiento de sistemas informáticos ajenos.



- **Delitos contra la propiedad intelectual:** Reproducir, plagiar, o comunicar públicamente, en todo o en parte, una obra literaria (libro), artística (cuadro o fotografía) o científica (teoría específica, aplicaciones o programas informáticos), o su transformación, interpretación o ejecución artística fijada en cualquier tipo de soporte o comunicada a través de cualquier medio, sin la autorización de los titulares. Por ejemplo, este delito es aplicable para aquellos casos en que se utilicen aplicaciones o programas informáticos sin la correspondiente licencia de uso.
- **Delitos contra la propiedad industrial:** Reproducir, imitar, etc. un signo distintivo sin consentimiento del titular, de modo que se consiga otro signo idéntico o confundible con aquel, para distinguir los mismos o similares productos, servicios, actividades o establecimientos.
- **Publicidad engañosa:** Realizar ofertas o publicidad de productos o servicios, donde se hagan alegaciones falsas o manifiesten características inciertas sobre los mismos, de modo que puedan causar un perjuicio grave y manifiesto a los consumidores.
- **Blanqueo de capitales:** Aceptar fondos, depósitos, etc. que tengan su origen en la comisión de un delito, o realizar cualquier otro acto para ocultar dicho origen ilícito, o para ayudar a la persona que haya participado en la infracción. Se puede cometer de manera imprudente si se actúa sin la diligencia debida, es decir, no es necesario que el/la autor/a quiera y conozca que el delito va a cometerse.
- **Financiación del terrorismo:** Proveer, recolectar o aceptar fondos con la intención de que se utilicen, o sabiendo que serán utilizados, para cometer delitos relacionados con organizaciones y grupos terroristas o para hacerlos llegar a éstos. Se puede cometer de manera imprudente, es decir, no es necesario que el autor quiera y conozca que el delito va a cometerse.
- **Abuso de información privilegiada:** Usar o suministrar alguna información relevante para la cotización de cualquier clase de instrumentos financieros.
- **Falsificación de información económico-financiera:** Falsificar la información económico-financiera contenida en los folletos de emisión de cualesquiera instrumentos financieros o las informaciones que la organización debe publicar o difundir conforme a la legislación del mercado de valores.
- **Manipulación y alteración de precios y cotizaciones en los mercados:** Intentar alterar los precios que hubieren de resultar de la libre concurrencia de productos, mercancías, títulos valores o instrumentos financieros, servicios o cualesquiera otras cosas muebles o inmuebles que sean objeto de contratación, empleando violencia, amenaza o engaño. Difundir noticias o rumores sobre personas o empresas, a sabiendas de su falsedad, con el fin de alterar o preservar el precio de la cotización de un valor o instrumento financiero.
- **Falsedad en medios de pago (tarjetas de crédito, débito o cheques de viaje):** Alterar, copiar, reproducir o de cualquier otro modo falsificar tarjetas de crédito o débito o cheques de viaje.
- **Frustración de la ejecución:** Realizar cualquier acto de disposición patrimonial o generador de obligaciones que entorpezca o impida que se lleve a cabo un embargo o un Protocolo de reclamación de cantidad. Ocultar bienes en un Protocolo judicial o administrativo de ejecución. Utilizar sin autorización del depositario de bienes embargados por la autoridad.
- **Insolvencias punibles:** En el supuesto de que la sociedad se encontrara en concurso, se produciría este delito cuando se realizara un acto de disposición patrimonial para reducir indebidamente el patrimonio que es garantía del cumplimiento de las obligaciones, o dificultar o imposibilitar el conocimiento por el acreedor de la verdadera situación económica del deudor.
- **Delito contra la salud pública – relacionados con el comercio:** Ofrecer en el mercado productos que sean nocivos para la salud, y/o que no cumplan con los requisitos de caducidad o composición establecidos por las leyes o reglamentos. También elaborar sustancias nocivas para la salud, despacharlas, suministrarlas o comerciar con ellas.
- **Delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente:** Provocar o realizar directa o indirectamente emisiones, vertidos, radiaciones, extracciones, excavaciones, aterramientos, ruidos, vibraciones, inyecciones o depósitos, en la atmósfera, el suelo, el subsuelo o las aguas terrestres, subterráneas o marítimas; establecer depósitos o vertederos de desechos o residuos sólidos o líquidos que sean tóxicos o peligrosos y puedan perjudicar gravemente el equilibrio de los sistemas naturales o la salud de las personas.



- **Contra ordenación del territorio y urbanismo:** Realización por parte de promotores, constructores o técnicos directores de obras de urbanización, construcción o edificación no autorizables en suelos destinados a viales, zonas verdes, bienes de dominio público o lugares que tengan legal o administrativamente reconocido su valor paisajístico, ecológico, artístico, histórico o cultural, o por los mismos motivos hayan sido considerados de especial protección, o en suelo no urbanizable.
- **Contra derechos de los ciudadanos extranjeros – tráfico ilegal o inmigración clandestina de personas:** Promover, favorecer o facilitar el tráfico ilegal o la inmigración clandestina.
- **Financiación ilegal de partidos políticos:** Entregar donaciones o aportaciones destinadas a un partido político, federación, coalición o agrupación de electores de forma ilegal.
- **Manipulación mercado materias primas o productos de primera necesidad:** Detraer del mercado materias primas o productos de primera necesidad con la intención de desabastecer un sector del mismo, de forzar una alteración de precios, o de perjudicar gravemente a los consumidores.
- **Facturación fraudulenta de cantidades superiores cuyo coste o precio se mide por aparatos automáticos:** Facturar cantidades superiores por productos o servicios cuyo costo o precio se mida por aparatos automáticos, mediante la alteración o manipulación de éstos, en perjuicio del consumidor
- **Falsificación de monedas y efectos timbrados:** Alterar la moneda o fabricar moneda falsa, introducir en el país o exportar moneda falsa o alterada, transportar, expender o distribuir moneda falsa o alterada con conocimiento de su falsedad; poseer, recibir obtener moneda falsa para su expedición o distribución o puesta en circulación; expender o distribuir moneda falsa tras haberla recibido de buena fe después de constarle su falsedad.
- **Facilitación ilegal del acceso a servicios de radiodifusión sonora o televisiva (usurpación derechos emisión y prestación de servicios multimedia):** Sin consentimiento del prestador de servicios y con fines comerciales, facilitar el acceso inteligible a un servicio de radiodifusión sonora o televisiva, a servicios interactivos prestados a distancia por vía electrónica, o suministrar el acceso condicional a los mismos, considerado como servicio independiente, mediante la fabricación, importación, distribución, puesta a disposición por vía electrónica, venta, alquiler, o posesión de cualquier equipo o programa informático, no autorizado en otro Estado miembro de la Unión Europea, diseñado o adaptado para hacer posible dicho acceso La instalación, mantenimiento o sustitución de los equipos o programas informáticos mencionados en punto.
Alterar o duplicar, con ánimo de lucro, el número identificativo de equipos de telecomunicaciones, o comercializar equipos que hayan sufrido alteración fraudulenta.
Utilizar los equipos o programas que permitan el acceso no autorizado a servicios de acceso condicional o equipos de telecomunicación.
- **Contrabando:** Importar o exportar mercancías de lícito comercio de forma irregular, siempre que el valor de los bienes, mercancías, géneros o efectos sea igual o superior a 150.000 euros.
- **Obtención o tráfico ilegal de órganos humanos o su trasplante:** Promover, favorecer, facilitar o publicitar la obtención ilegal de órganos humanos ajenos o el trasplante de los mismos, sean dichos órganos principales o no principales
- **Provocados por explosivos o manipulación de sustancias tóxicas, corrosivas y otras -contravención normas seguridad respecto de explosivos y otros agentes-:** Contravenir las normas de seguridad establecidas en la fabricación, manipulación, transporte, tenencia o comercialización de explosivos, sustancias inflamables o corrosivas, tóxicas y asfixiantes poniendo en peligro concreto la vida, integridad física o salud de las personas o medio ambiente.
Relativos a la energía nuclear y radiaciones ionizantes: Verter, emitir o introducir en el aire, el suelo o las aguas, materiales o radiaciones ionizantes; o exponer por cualquier otro medio dichas radiaciones, poniendo en peligro la vida, integridad, salud o bienes de las personas, o la calidad del aire, del suelo o de las aguas o animales o plantas.
- **Contra la salud pública - Tráfico de drogas (cultivo, elaboración y tráfico de drogas tóxicas estupefacientes o sustancias psicotrópicas):** Ejecutar actos de cultivo, elaboración o tráfico, o de otro modo promover, favorecer o facilitar el consumo ilegal de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, o poseerlas posean con aquellos fines.



- **Trata de seres humanos:** Captar, transportar, trasladar, acoger o recibir personas (nacionales o extranjeras) para la imposición de trabajo o de servicios forzado, explotación sexual, explotación para realizar actividades delictivas, extracción de órganos, o celebración de matrimonio forzados.
- **Relativos a la prostitución y a la explotación sexual y corrupción de menores:** Emplear violencia, intimidación o engaño, o abusar de una situación de superioridad o de necesidad o vulnerabilidad de la víctima, para determinar a una persona mayor de edad a ejercer o mantenerse en la prostitución. Inducir, promover, favorecer o facilitar la prostitución de un menor de edad o una persona con discapacidad necesitada de especial protección, o lucrarse con ello, o explotar de algún otro modo a un menor o a una persona con discapacidad.
- **Contra los derechos fundamentales y libertades públicas – promoción o incitación al odio, hostilidad, discriminación o violencia / lesión de la dignidad de las personas:** Fomentar, promover o incitar, públicamente, directa o indirectamente al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra un grupo, una parte del mismo o contra una persona determinada por razón de su pertenencia a aquél, por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad.
Producir, elaborar, poseer, con la finalidad de distribuir, faciliten a terceras personas el acceso, distribuyan, difundan o vendan escritos o cualquier otra clase de material o soportes que por su contenido sean idóneos lo indicado en el párrafo anterior.
Negar trivializar gravemente o enaltecer, públicamente, los delitos de genocidio, de lesa humanidad o contra las personas y bienes protegidos en caso de conflicto armado, o enaltezcan a sus autores, cuando se hubieran cometido contra un grupo o una parte del mismo o contra una persona determinada por razón de su pertenencia al mismo, por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, la situación familiar o la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad, cuando de este modo se promueva o favorezca un clima de violencia, hostilidad, odio o discriminación contra los mismos.
Lesionar la dignidad de las personas mediante acciones que entrañen humillación, menosprecio o descrédito de alguno de los grupos a que se refiere el apartado anterior, o de una parte de los mismos, o de cualquier persona determinada por razón de su pertenencia a ellos por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad, o produzcan, elaboren, posean con la finalidad de distribuir, faciliten a terceras personas el acceso, distribuyan, difundan o vendan escritos o cualquier otra clase de material o soportes que por su contenido sean idóneos para lesionar la dignidad de las personas por representar una grave humillación, menosprecio o descrédito de alguno de los grupos mencionados, de una parte de ellos, o de cualquier persona determinada por razón de su pertenencia a los mismos. Enaltecer o justificar por cualquier medio de expresión pública o de difusión los delitos que hubieran sido cometidos contra un grupo, una parte del mismo, o contra una persona determinada por razón de su pertenencia a aquél por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad, o a quienes hayan participado en su ejecución.
- **Contra los derechos de los/as trabajadores/as:** Poner en grave peligro la vida, salud y seguridad de los/las trabajadores/as debido a la infracción de las normas de prevención de riesgos laborales. Este delito se puede cometer de forma imprudente. Utilizar engaño o abuso de una situación de necesidad para imponer a los/las trabajadores/as condiciones laborales o de Seguridad Social que perjudiquen, supriman o restrinjan sus derechos. Imponer condiciones de trabajo inadecuadas o contrarias a la seguridad y salud laboral; tratar a los trabajadores en condiciones de desigualdad y discriminación; impedir o limitar el derecho de libertad sindical.
- **Alteración de precios en concursos y subastas públicas:** Solicitar dádivas o promesas para no tomar



parte en un concurso o subasta pública; intentar alejar de ella a los postores por medio de amenazas, dádivas, promesas o cualquier otro artificio; concertar entre sí con el fin de alterar el precio del remate, quebrar o abandonar fraudulentamente la subasta habiendo obtenido la adjudicación,

- **Delito societario - Impedir la actuación de los órganos inspectores:** Negar o impedir la actuación de las personas, órganos o entidades inspectoras o supervisoras, siendo administrador de hecho o de derecho de cualquier sociedad constituida o en formación, sometida o que actúe en mercados sujetos a supervisión administrativa.
- **Relativos a la manipulación genética:** Manipular genes humanos alterando el genotipo con una finalidad distinta a la eliminación o disminución de taras o enfermedades graves. Utilizar la ingeniería genética para producir armas biológicas o exterminadoras de la especie humana. Fecundar óvulos humanos con cualquier fin distinto a la procreación humana, así como practicar reproducción asistida en una mujer sin su consentimiento.
- **Contra los derechos fundamentales y libertades públicas - asociación ilícita:** Fundar asociaciones ilícitas: tengan por objeto cometer algún delito o, después de constituidas, promuevan su comisión; aun teniendo por objeto un fin lícito, empleen medios violentos o de alteración o control de la personalidad para su consecución; organizaciones de carácter paramilitar; as que fomenten, promuevan o inciten directa o indirectamente al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra personas, grupos o asociaciones por razón de su ideología, religión o creencias, la pertenencia de sus miembros o de alguno de ellos a una etnia, raza o nación, su sexo, orientación sexual, situación familiar, enfermedad o discapacidad.
- **Relativos a organizaciones y grupos criminales:** Promover, constituir, organizar, coordinar o dirigir, financiar o integrar una organización criminal o grupo terrorista.
- **Contra la integridad moral /acoso laboral:** Infligir a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral; realizar contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaleciendo de su relación de superioridad; llevar a cabo de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, tengan por objeto impedir el legítimo disfrute de la vivienda.

VERSIÓN WEB
Queda expresamente prohibida la divulgación, copia, distribución o reproducción de este documento sin autorización previa.



ANEXO II - MODELO DE COMUNICACIÓN

Motivo de la comunicación

(indique por favor brevemente el motivo de su consulta o comunicación)

Consulta

Comunicación/Denuncia

DATOS DE LA COMUNICACIÓN

Datos de la persona interesada

Nombre y apellidos: _____

Teléfono: _____

Email: _____

Vinculación con SPET, Turismo de Tenerife, S.A. (marque la que proceda)

Empleado/a (indique por favor su puesto y departamento o número de empleado/a)

Proveedor/a (indique por favor el tipo de servicios prestados a SPET, Turismo de Tenerife, S.A.)

Cliente-a / Usuario-a

Otro (indique por favor)

Fecha aproximada de comisión de los hechos:



VERSIÓN WEB
Queda expresamente prohibida la divulgación, copia, distribución o reproducción de este documento sin autorización previa.

Exposición de los hechos denunciados/informados de la manera más detallada posible.

Empty box for reporting the details of the reported facts.

Forma en la que se tuvo conocimiento de los hechos que son denunciados/informados.

Empty box for reporting the form in which the facts were known.

VERSIÓN WEB
Queda expresamente prohibida la divulgación, copia, distribución o reproducción de este documento sin autorización previa.



Persona o Entidad contra la que se dirige la denuncia/comunicación, indicando, en caso de persona física, los mayores datos posibles, para permitir su individualización (nombre y apellidos, cargo, área de la empresa, etc.).

Indicación de posibles testigos que hubiesen presenciado los hechos denunciados/comunicados o que tuvieren antecedentes sobre los mismos.

Cualquier otra información que pueda ser útil en la evaluación, investigación y resolución final de los hechos denunciados/informados.

VERSIÓN WEB
Queda expresamente prohibida la divulgación, copia, distribución o reproducción de este documento sin autorización previa.



Descripción, de existir y/o aportar, de la documentación que sustente la denuncia/comunicación.

V. Solicitud

Se tenga por presentada la consulta, comunicación y/o denuncia, y se inicie el Protocolo de actuación.

A la atención de la persona instructora del Protocolo sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Localidad y fecha:

Firma de la persona interesada (1);

(*) El/La interesado/a solicita, se dé respuesta a la presente solicitud por la siguiente vía;
(MARQUE CON UNA X LO QUE PROCEDA)

Correo Postal

Correo Electrónico

Telefónicamente

- (1) La persona interesada, reconoce que la información y los datos personales aportados son exactos y veraces. Por tal razón debe o deberá comunicar inmediatamente cualquier modificación de sus datos de carácter personal para que la información esté siempre actualizada y no contenga errores. Mientras no se nos comunique lo contrario, se entiende que los datos no han sido modificados y que, se compromete a notificarnos cualquier variación.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS.

RESPONSABLE. SPET, Turismo de Tenerife, S.A.

FINALIDAD DE TRATAMIENTO. Atención de las denuncias, quejas y/o notificaciones en relación al Protocolo para la Prevención Y Actuación frente a infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

EJERCICIO DE DERECHOS. Se podrán ejercer ante el responsable del tratamiento los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad y oposición ante el responsable del tratamiento en la dirección de correo electrónico protecciondedatos@webtenerife.com o a la dirección postal – REF.: COMITÉ DE CUMPLIMIENTO Avda. La Constitución, 12 · 38003 S/C de Tenerife

INFORMACIÓN ADICIONAL. Puede consultarse la información adicional detallada sobre protección de datos personales en nuestra página web <https://www.webtenerife.com/proteccion-datos/>



ANEXO III - MODELO DE COMUNICACIÓN ANÓNIMA

Referencia

(OPCIONAL - Indique por favor una referencia, para la correcta gestión)

Ref.: _____

(OPCIONAL – Puede indicarnos una cuenta de correo electrónico, con la finalidad de solicitar más información sobre los hechos comunicados y/o denunciados. Dicho correo electrónico, **únicamente** se utilizará con la finalidad de solicitar más información en caso de ser necesaria.

IMPORTANTE: Dado que, la comunicación es anónima, recomendamos que el correo facilitado, no sea personal, pudiendo, si se estima oportuno, crear un correo electrónico a través de servicios gratuitos.)

Email: _____

DATOS DE LA COMUNICACIÓN

Vinculación con SPET, Turismo de Tenerife, S.A. (marque lo que proceda)

Empleado/a (indique por favor su puesto y departamento o número de empleado/a)

Proveedor/a (indique por favor el tipo de servicios prestados a SPET, Turismo de Tenerife, S.A.)

Cliente-a / Usuario-a

Otro (indique por favor)

Fecha aproximada de comisión de los hechos:

Exposición de los hechos denunciados de la manera más detallada posible.

VERSIÓN WEB
Queda expresamente prohibida la divulgación, copia, distribución o reproducción de este documento sin autorización previa.



Forma en la que se tuvo conocimiento de los hechos que son denunciados/informados.

Persona o Entidad contra la que se dirige la denuncia/comunicación, indicando, en caso de persona física, los mayores datos posibles, para permitir su individualización (nombre y apellidos, cargo, área de la empresa, etc.).

Indicación de posibles testigos que hubiesen presenciado los hechos denunciados/comunicados o que tuvieran antecedentes sobre los mismos.

VERSIÓN WEB
Queda expresamente prohibida la divulgación, copia, distribución o reproducción de este documento sin autorización previa.



Cualquier otra información que pueda ser útil en la evaluación, investigación y resolución final de los hechos denunciados/comunicados.

Descripción, de existir y/o aportar, de la documentación que sustente la denuncia/comunicación.

V. Solicitud

Se tenga por presentada la consulta, comunicación y/o denuncia, y se inicie el Protocolo de actuación.

A la atención de la persona instructora del Protocolo sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Localidad y fecha: _____

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS.

RESPONSABLE: SPET, Turismo de Tenerife, S.A.

FINALIDAD DE TRATAMIENTO. Atención de las denuncias, quejas y/o notificaciones en relación al Protocolo para la Prevención Y Actuación frente a infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

EJERCICIO DE DERECHOS. Se podrán ejercer ante el responsable del tratamiento los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad y oposición ante el responsable del tratamiento en la dirección de correo electrónico protecciondedatos@webtenerife.com o a la dirección postal – REF.: COMITÉ DE CUMPLIMIENTO Avda. La Constitución, 12 · 38003 S/C de Tenerife

INFORMACIÓN ADICIONAL. Puede consultarse la información adicional detallada sobre protección de datos personales en nuestra página web <https://www.webtenerife.com/proteccion-datos/>



MODELO DE CONFIDENCIALIDAD

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD de las personas que intervienen en el proceso de tramitación y resolución de las denuncias sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Nombre y apellidos (1): _____

DNI: _____

En calidad de: (INDICAR – Ej. Trabajador/a – Entidad externa, etc.)

Como miembro del COMITÉ DE CUMPLIMIENTO designado en cumplimiento del Protocolo aprobado en el seno de la entidad SPET, Turismo de Tenerife, S.A. para la tramitación de denuncias sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, estando habilitada/o para intervenir en el Protocolo de recepción, tramitación, investigación y resolución de las denuncias, que pudieran producirse en los ámbitos contemplados en el Protocolo, me comprometo a respetar la confidencialidad, privacidad, intimidad e imparcialidad de las partes a lo largo de las diferentes fases del proceso.

Por lo tanto, y de forma más concreta, declaro y manifiesto mi compromiso a cumplir con carácter enunciativo y no limitativo, las siguientes obligaciones:

- Garantizar la dignidad de las personas y su derecho a la intimidad a lo largo de todo el Protocolo, así como la igualdad de trato.
- Garantizar el tratamiento reservado y la más absoluta discreción en relación con la información sobre las situaciones que pudieran ser constitutivas de infracción.
- Garantizar la más estricta confidencialidad y reserva sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las que tenga conocimiento, así como velar por el cumplimiento de la prohibición de divulgar o transmitir cualquier tipo de información por parte del resto de las personas que intervengan en el Protocolo, incluso con sus propios familiares.
- Garantizar expresamente a guardar la más estricta confidencialidad respecto de cuanta información pueda conocer como consecuencia del Protocolo, quedando por tanto expresamente prohibida la apropiación, utilización o divulgación, para fines ajenos al Protocolo, de cualquier dato, material o información del mismo
- Garantizar la imparcialidad en el proceso asegurando el trato respetuoso hacia las personas afectadas.

He recibido información por parte de SPET, Turismo de Tenerife, S.A., de la responsabilidad disciplinaria en que podría incurrir por el incumplimiento de las obligaciones anteriormente expuestas.

Fdo.

Nombre y Apellidos | Firma

DNI. _____

Fecha. _____

