

**POLÍTICA  
CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN**

**DE**

**ASOCIACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES  
EMPRESARIAL CANARIA (ASIEC)**

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	SUJETOS LEGITIMADOS PARA INFORMAR .....	5
3.	INFRACCIONES SUSCEPTIBLES DE COMUNICARSE .....	6
4.	GARANTÍAS DEL INFORMANTE DE BUENA FE .....	7
5.	MEDIDAS DE PROTECCIÓN .....	9
5.1.	Medidas de protección al Informante y Terceros relacionados .....	10
5.2.	Medidas de protección a las personas afectadas por la comunicación.....	12
6.	PRINCIPIOS DEL CANAL DE INFORMACIÓN .....	12
7.	REGISTRO DE LAS COMUNICACIONES .....	14
8.	GESTIÓN CONFLICTO DE INTERESES .....	15
9.	FUNCIONAMIENTO DEL CANAL.....	16
10.	PUBLICIDAD .....	21
11.	EDICIONES Y REVISIÓN.....	22

## 1. INTRODUCCIÓN

La presente Política se desarrolla en virtud de la siguiente normativa de aplicación:

- 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.
- Ley 1/2019, de 20 de febrero, de Secretos Empresariales.
- 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 (RGPD).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. (LOPDGDD).
- Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE).
- Norma ISO 37002:2021, sobre sistemas de gestión de denuncias.

Esta Política es de aplicación a LA LAGUNA ZONA COMERCIAL y enuncia los principios generales en materia de Sistema Interno de Información y defensa del informante y que es debidamente publicitada en el seno de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL.

En LA LAGUNA ZONA COMERCIAL estamos firmemente comprometidos con la cultura ética y de cumplimiento legal. Para reforzar las comunicaciones de cualquier tipo, ponemos a disposición de los trabajadores y colaboradores nuestro Canal de Información.

La presente Política tiene por objeto definir los criterios y principios que rigen la comunicación, así como la gestión de toda la información recibida a través del Canal de Información. Las comunicaciones recibidas serán tratadas y resueltas de conformidad con la presente Política respetando siempre la confidencialidad y garantizando la ausencia de represalias al Informante. El Canal de Información se concibe como un medio de comunicación, entendido como buzón o cauce para la recepción de la información, para que toda comunicación se pueda realizar de forma segura, anticipada, y en ocasiones anónima, comunicaciones sobre incumplimientos o irregularidades en las normas y políticas aplicables en LA LAGUNA ZONA COMERCIAL.

El Canal de Información deberá ser utilizado de manera preferente para canalizar la información, para una actuación diligente y eficaz en el seno de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL, que podría paralizar las consecuencias perjudiciales de las actuaciones investigadas. No obstante, declarada esta preferencia, el Informante puede elegir el cauce a seguir, interno o externo, según las circunstancias y los riesgos de represalias que considere. El Canal de Información permite realizar comunicaciones por escrito o verbalmente, o de las dos formas. La información se podrá realizar bien por escrito, a través de correo postal o a través de cualquier medio electrónico habilitado al efecto, o verbalmente, por vía telefónica o a través de sistema de mensajería de voz. A solicitud del Informante, también podrá presentarse a través de una reunión presencial dentro del plazo máximo de siete días.

El Canal de Información ha sido configurado reuniendo determinados requisitos, entre los que destacan, su uso asequible, las garantías de confidencialidad, las prácticas correctas de seguimiento, investigación y protección del Informante, así como la inclusión de información clara y accesible sobre los canales externos de información ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea.

El Canal de Información permite la comunicación anónima. Cuando se traslade una comunicación en el marco del Canal de Información, que esté comprendida dentro del ámbito de aplicación de la Ley, se aplicará la regla específica en cuanto a la posibilidad de presentación y tramitación de comunicaciones anónimas. Se establece como principio fundamental el deber general de mantener al Informante en el anonimato.

➤ **Ámbito material y Ámbito subjetivo**

La Ley tiene por finalidad otorgar una protección adecuada frente a las represalias que puedan sufrir las personas físicas que informen sobre algunas acciones u omisiones, a través de los procedimientos previstos en la misma, así como para el fortalecimiento de la cultura de la información, de las infraestructuras de integridad de las organizaciones y del fomento de la cultura de la información o de la comunicación, como mecanismo para prevenir y detectar amenazas al interés público. En todo caso, se entenderán comprendidas todas aquellas infracciones penales o administrativas graves o muy graves que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social.

Contempla además, la protección de las personas que en un contexto laboral o profesional detecten infracciones penales o administrativas graves o muy graves y las comuniquen a través del Canal de Información, abarcando también las infracciones penales y administrativas graves y muy graves de nuestro ordenamiento jurídico, para permitir que tanto los canales internos de información como los canales externos, puedan concentrar su actividad investigadora en las vulneraciones que se considera que afectan con mayor impacto al conjunto de la sociedad.

Asimismo, se excluyen del ámbito de aplicación material los supuestos que se rigen por su normativa específica, esto es, aquellas que regulan los mecanismos para informar sobre infracciones y proteger a los informantes previstas por Leyes sectoriales o por los instrumentos de la Unión Europea.

Junto a la descripción del ámbito objetivo de aplicación, se precisa el ámbito subjetivo, dirigido a las personas que están protegidas frente a posibles represalias. Así, se extiende la protección a todas aquellas personas que tienen vínculos profesionales o laborales con LA LAGUNA ZONA COMERCIAL, aquellas que ya hayan finalizado su relación profesional, voluntarios, trabajadores en prácticas o en período de formación, personas que participan en procesos de selección. También se extiende el amparo a las personas que prestan asistencia a los Informantes, a las personas de su entorno que puedan sufrir represalias, entre otras. Se aplica tanto a los Informantes que trabajen y que hayan obtenido información sobre infracciones en un contexto laboral o profesional, comprendiendo en todo caso:

- a) Las personas que tengan la condición de empleados públicos o trabajadores por cuenta ajena.
- b) Los autónomos.
- c) Las personas pertenecientes al órgano de administración / Junta Directiva, dirección o supervisión de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL, incluidos los miembros no ejecutivos.
- d) Cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores.

También se aplicará a los Informantes que comuniquen o revelen públicamente información sobre infracciones obtenidas en el marco de una relación laboral o estatutaria ya finalizada, voluntarios, becarios, trabajadores en períodos de formación con independencia de que perciban o no una remuneración, así como a aquellos cuya relación laboral todavía no haya comenzado, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual.

[»Ir a Principio del documento«](#)

## 2. SUJETOS LEGITIMADOS PARA INFORMAR

La presente Política desarrolla los principios que revisten al Canal de Información de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL, como cauce preferente para informar sobre las acciones u omisiones, que deben ser en todo caso tratadas de manera efectiva por LA LAGUNA ZONA COMERCIAL, constituyéndose como un estándar de protección a los Informantes.

Podrán enviar consultas o comunicaciones todos los trabajadores, asociados, colaboradores o clientes de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL que hayan tenido conocimiento de cualquier hecho que pueda ser constitutivo de delito / infracción o incumplimientos de normas internas, políticas, protocolos, así como posibles infracciones que no se hayan materializado aún, pero que podrían ocurrir.

Podrán enviar comunicaciones:

- Todo el personal laboral o por cuenta ajena, o por cuenta propia, o que se vincula con LA LAGUNA ZONA COMERCIAL.
- Otras personas vinculadas, entre otros, voluntarios y los trabajadores en prácticas no remuneradas.
- Asociaciones y personas pertenecientes a la Junta Directiva, incluidos los integrantes no ejecutivos.
- Socios de negocio, clientes, proveedores, colaboradores internos, y otras partes interesadas vinculadas.

La presente Política estará a disposición de toda persona interesada a efecto informativo sobre los derechos de las personas que hacen uso del Canal de Información y de las personas involucradas en los hechos comunicados, así como del tratamiento confidencial que LA LAGUNA ZONA COMERCIAL realizará de los datos personales. Cualquier integrante de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL que tenga conocimiento de la comisión de un ilícito penal, irregularidad o

incumplimiento, o del riesgo de comisión de una irregularidad o incumplimiento de la normativa o de las normas internas de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL, podrá informar a través del Canal de Información.

➤ Alcance de la Política

La Política será de obligado cumplimiento y de aplicación para LA LAGUNA ZONA COMERCIAL y, por tanto, para todos los trabajadores y miembros que conforman LA LAGUNA ZONA COMERCIAL, independientemente del cargo que ocupen o de su ubicación geográfica. Las diferentes medidas de protección previstas en la presente Política se establecen, según correspondan, sobre todos los Informantes, Terceros relacionados y Personas afectadas por la comunicación.

LA LAGUNA ZONA COMERCIAL proporciona información sobre los diferentes mecanismos de reporte y comunicación interna de que se ha dotado, indicando que las eventuales comunicaciones podrán cursarse, tanto de forma anónima como nominal, a través del Sistema Interno de Información o Canal de Información, que garantiza los principios y garantías de los Informantes, Terceros relacionados y Personas afectadas por la Comunicación.

Asimismo, a solicitud del Informante, también podrá presentarse la comunicación a través de una reunión presencial dentro del plazo máximo de 7 días.

Las comunicaciones recibidas pueden referirse a hechos producidos en un contexto laboral o profesional. En el caso de tratarse de una relación laboral o profesional, los hechos podrán ser relativos a una relación:

- todavía en vigor.
- ya finalizado.
- incluso no iniciado, por ejemplo, si se refiere a infracciones relativas a procesos de selección o de negociación precontractual.

En cualquier caso, LA LAGUNA ZONA COMERCIAL velará porque el Canal de Información constituya un medio seguro, cumpliendo con la normativa de protección de datos personales y garantizando los derechos de los Informantes, Terceros relacionados y Personas afectadas por la comunicación, así como su confidencialidad, y velará porque no se adopten represalias contra ellos cuando utilicen el Canal de Información de buena fe.

[»Ir a Principio del documento«](#)

### 3. INFRACCIONES SUSCEPTIBLES DE COMUNICARSE

Las conductas ilícitas o potencialmente ilícitas que se pueden comunicar a través del Canal de Información serán entre otras, referidas a los siguientes ámbitos:

- Contratación pública.
- Sector financiero.

- Prevención del blanqueo de capitales o financiación del terrorismo. Conducta relacionada con el Blanqueo de Capitales. Toda aquella acción susceptible de estar relacionada con el blanqueo de capitales o que incumpla con la normativa de esta materia.
- Protección del medio ambiente.
- Protección de los consumidores.
- Protección de la privacidad y de los datos personales, y seguridad de las redes y los sistemas de información.
- Intereses financieros de la Unión y mercado interior.
- Acoso entendido como toda acción de insistencia a una persona para algo que resulte molesto o dañino para esta persona. Incluye el acoso en todas sus modalidades.
- Fraude y corrupción entendido como toda acción que suponga cualquier tipo de corrupción, soborno o fraude, entregar o recibir regalos, obsequios y atenciones cuando ello pueda afectar a la objetividad o influir en una relación comercial, profesional o administrativa.
- Práctica contraria al Código de Conducta entendida como cualquier comportamiento que esté en contra de los compromisos desarrollados en el Código de Conducta, entendiendo toda acción que sea contraria a la honestidad, responsabilidad, transparencia y compromiso, sin ser influidos indebidamente ni por sus propios intereses personales ni por terceros.
- Riesgos de Seguridad y Salud entendido como toda actitud negligente de un compañero, superior jerárquico o de la propia LA LAGUNA ZONA COMERCIAL que pueda poner en riesgo a cualquier persona, sea trabajador propio, del asociado o de un tercero no relacionado.
- Malas prácticas entendida como toda aquella situación indeseada como ofrecer regalos a terceros para obtener negocio, incumplir cualquier tipo de normativa legal o interna.
- Respeto e igualdad de oportunidades entendida como toda acción que suponga cualquier tipo de discriminación por motivos de género, raza, orientación sexual, creencias religiosas, opiniones políticas, nacionalidad, origen social, discapacidad o cualquier otra condición personal, física o social.
- Conflicto laboral.
- Condiciones laborales.
- Actos contrarios a la integridad de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL.
- Fraude patrimonial.
- Trato de favor.
- Reporte financiero.
- Incumplimiento legal/normativo.
- Adicionalmente, en España, se amplía el alcance de la protección sobre aquellas infracciones penales o administrativas graves o muy graves.
- Cualquier otra incidencia que potencialmente pueda poner en peligro la reputación o cualquier activo o persona de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL.

[»Ir a Principio del documento«](#)

#### 4. GARANTÍAS DEL INFORMANTE DE BUENA FE

- Principios y parámetros de protección. Personas susceptibles de protección

#### A. Comunicaciones de buena fe

Los usuarios del Canal de Información se responsabilizan de la veracidad sobre su identidad y sobre toda la información transmitida, actuando de buena fe.

La buena fe, la conciencia honesta de que se han producido o pueden producirse hechos graves perjudiciales, constituye un requisito indispensable para la protección del Informante. Esa buena fe es la expresión de su comportamiento cívico y se contrapone a otras actuaciones que, por el contrario, resulta indispensable excluir de la protección, tales como la remisión de informaciones falsas o tergiversadas, así como aquellas que se han obtenido de manera ilícita.

Se considera Informante de buena fe aquel que, en el momento de realizar la comunicación, tenga al menos algún motivo e indicio para pensar o dudar de manera razonable sobre la necesidad de dilucidar acerca de la verosimilitud de los riesgos e incumplimientos que haya podido advertir a través del Canal de Información, sin necesidad de aportar pruebas concluyentes. Quedan expresamente excluidas del Canal de información las informaciones contenidas en comunicaciones que hayan sido, previamente, inadmitidas por cualquier otro mecanismo corporativo de comunicación en el que ya, de manera específica, se haya inadmitido, evaluado o resuelto la comunicación que contiene, precisamente, dichas informaciones, siempre y cuando no se aporten hechos o pruebas adicionales y nuevas. Del mismo modo, se inadmitirán, también, las informaciones cuyos hechos no se encuentren comprendidos en la definición de comunicación.

Son comunicaciones de buena fe:

- Las que están basadas en hechos o indicios de los que razonablemente pueda desprenderse un comportamiento irregular, contrario al Código de Conducta o a cualquier otra normativa interna o externa de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL.
- Aquellas en las que, aunque no pueda aportarse en el momento de la comunicación, documento o cualquier otro material que soporte los indicios de la comunicación, son realizadas conforme a lo dispuesto en esta Política y se realizan sin manifiesto desprecio a la verdad, sin ánimo de venganza, de causar un perjuicio laboral o profesional o de lesionar el honor de un trabajador, asociado o tercero, entre otros.

En caso de que el Informante realice una revelación pública contará, además, con alguna de las siguientes condiciones especiales de protección:

- Que haya realizado la comunicación primero por canales internos y canales externos, o directamente por canales externos.
- Que tenga motivos razonables para pensar que, o la infracción puede constituir un peligro inminente o manifiesto para el interés público, o en caso de comunicación a través de canal externo de información, exista riesgo de represalias o haya pocas probabilidades de que se realice un tratamiento efectivo a la información debido a las circunstancias particulares del caso, tales como la ocultación o destrucción de pruebas, la connivencia de una autoridad con el autor de la infracción, o que ésta esté implicada en la infracción.

Las condiciones para acogerse a la protección descrita no serán exigibles cuando la persona haya revelado información directamente a la prensa con arreglo al ejercicio de la libertad de expresión y de información veraz previstas constitucionalmente y en su legislación de desarrollo.

#### B. Comunicaciones de mala fe

LA LAGUNA ZONA COMERCIAL se reserva el derecho de revelar la identidad del Informante a las autoridades, si ha actuado con mala fe, así como en caso de algún requerimiento judicial.

La realización de comunicaciones con el conocimiento de su falsedad constituye una infracción muy grave del Sistema Disciplinario. Se establecerán sanciones eficaces, proporcionadas y disuasorias aplicables a las personas que presenten comunicaciones o efectúen revelaciones maliciosas o abusivas, incluidas las medidas que permitan compensar a las personas que hayan sufrido daños y perjuicios resultantes de comunicaciones o revelaciones maliciosas y abusivas. Dichas sanciones estarán destinadas a aquellos que, de forma enunciativa pero no limitativa, realicen alguna de las siguientes actividades:

- a) Impidan o intenten impedir la presentación de comunicaciones.
- b) Adopten medidas de represalia contra los Informantes.
- c) Promuevan procedimientos temerarios contra los Informantes.
- d) Incumplan el deber de mantener la confidencialidad de la identidad de los Informantes.

El Informante de mala fe será objeto de sanción disciplinaria, con independencia de las responsabilidades penales y civiles que pudieran derivarse de estas actuaciones.

LA LAGUNA ZONA COMERCIAL brindará protección tanto al Informante de buena fe como a los Terceros relacionados frente al eventual perjuicio que éstos puedan sufrir por informar sobre posibles infracciones de las que hayan tenido conocimiento. LA LAGUNA ZONA COMERCIAL extenderá la protección, en los términos legalmente previstos para este supuesto, a las personas afectadas por la comunicación.

[»Ir a Principio del documento«](#)

#### 5. MEDIDAS DE PROTECCIÓN

El Informante se beneficiará de protección siempre que haya motivos fundados para creer que la información comunicada es veraz en el momento de la comunicación. Por lo tanto, es requisito indispensable que la información aportada sea veraz, clara y concisa y estar acompañada, en la medida de lo posible, de evidencias que respalden los hechos. Toda persona que realice una comunicación de una irregularidad o incumplimiento mediante el uso del Canal de Información estará amparada por las garantías de protección y derechos, en caso de tratarse de comunicaciones de buena fe.

Sobre los Informantes y Terceros relacionados, LA LAGUNA ZONA COMERCIAL, garantiza la confidencialidad de su identidad y la protección de sus datos personales, así como la prohibición de represalias, incluso en su vertiente de amenaza o tentativa. Se entiende por represalia cualquier acto

u omisión que estén prohibidos por la Ley, o que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional. Algunos ejemplos están relacionados con:

- El contrato de trabajo, las represalias disciplinarias y las represalias que afecten a la carrera profesional.
- Los daños económicos o reputacionales, coacciones, acosos u ostracismo.
- La evaluación o las referencias negativas sobre el desempeño laboral o desempeño profesional.
- La inclusión en listas negras o la información negativa para dificultar el empleo.
- La denegación o anulación de licencias o permisos.
- La denegación de formación.
- La discriminación o trato desfavorable o trato injusto.

#### 5.1. Medidas de protección al Informante y Terceros relacionados

- **Confidencialidad y protección de datos personales:** LA LAGUNA ZONA COMERCIAL tiene la obligación de preservar la identidad del Informante y los Terceros relacionados, así como de garantizar un tratamiento confidencial de sus datos personales. A este respecto, el Canal de Información está diseñado, establecido y gestionado de forma segura, de modo que se garantiza la confidencialidad de la identidad del Informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, y de las actuaciones que se desarrollen en su gestión y tramitación, así como la protección de los datos personales, impidiendo el acceso de personal no autorizado. LA LAGUNA ZONA COMERCIAL se compromete a no realizar el tratamiento de datos personales que no resulten necesarios para el conocimiento de las acciones u omisiones advertidas en las comunicaciones realizadas a través del Canal de Información y que no se encuentren, además, con la justificación legal oportuna; procediéndose, en ese caso, a su inmediata supresión. En caso de necesitar la colaboración de medios externos como asesores, consultores o profesionales externos, éstos asegurarán también la correspondiente confidencialidad de la información y de los datos personales a los que tengan acceso. Por tanto, cualquier integrante de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL o terceras personas que puedan tener acceso a la información, tienen el deber de guardar la más estricta confidencialidad respecto a toda la información a la que accedan. En esta línea se dispone que el dato de la identidad del Informante nunca será objeto del derecho de acceso a los datos personales y se limita la posibilidad de comunicación de dicha identidad solo a la Autoridad Judicial, el Ministerio Fiscal o la Autoridad Administrativa competente exigiendo que en todo caso se impida el acceso por terceros a la misma.
- **Comunicación anónima:** El Canal de Información permite, en cualquier caso, que la persona que quiera hacer uso de este medio pueda realizar la comunicación de forma anónima, en caso de no querer proporcionar sus datos personales para ello. Dicha información aportada de forma anónima deberá ser verosímil y del análisis previo de dicha información se deberá extraer indicios razonables de la existencia de las infracciones que se comuniquen, así como descartar la posibilidad de motivos espurios o análogos que manifiesten que se trata de una comunicación de mala fe.

- Ausencia y prohibición de represalias: Ningún sujeto legitimado para informar en el Canal de Información que realice una comunicación de buena fe podrá ser despedido, sancionado disciplinariamente o sufrir cualquier otro tipo de perjuicio en su relación laboral o profesional como consecuencia de la comunicación. La comunicación realizada de buena fe no constituirá revelación de un secreto de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL. Todo miembro de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL tiene completamente prohibido adoptar represalias frente a Informantes de buena fe, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia.

Se entiende por represalia cualquier acto u omisión que estén prohibidos por la Ley, o que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren en desventaja particular con respecto a otra persona en el contexto laboral o profesional, solo por su condición de Informantes o Terceros relacionados, o por haber realizado una revelación pública. LA LAGUNA ZONA COMERCIAL garantiza la ausencia de represalias de cualquier índole contra el Informante, siempre que actúe de buena fe, sin perjuicio de las sanciones penales, disciplinarias o de diversa índole, en caso de que el propio Informante hubiera participado en los hechos comunicados que constituyeran un incumplimiento o irregularidad para LA LAGUNA ZONA COMERCIAL o la normativa legal vigente. Es decir, la comunicación de actividad ilícita o incumplimiento no eximirá de responsabilidad al Informante si ha estado involucrado en los hechos comunicados, aunque podrá ser una forma de atenuación de responsabilidad conforme al Sistema Disciplinario. Este compromiso refuerza la confianza en el cumplimiento debido del Canal de Información. Cualquier integrante de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL que adoptase cualquier actitud de represalia contra los Informantes podrá ser sancionado conforme al Sistema Disciplinario. Los usuarios del Canal de Información no podrán tener represalia por el mero hecho de realizar la comunicación, evitando cualquier tipo de amonestación, sanción o despido improcedente, entre otros, sin perjuicio de las actuaciones que correspondan al término de la investigación.

- Derecho de acceso a la información: Toda persona que hubiera hecho uso del Canal de Información a través del que hubiera enviado cualquier tipo de comunicación o consulta, tendrá derecho a ser informado de los correspondientes avances y del resultado de la investigación, en el caso de haberse iniciado dicha investigación interna. En caso de no tratarse de la persona directamente perjudicada por los hechos informados, el derecho de información también asiste a los demás Informantes que hayan sido debidamente identificados, pudiendo solicitar información sobre la investigación y las medidas adoptadas. No obstante, se valorará en cada caso concreto si resulta procedente informar de tales hechos o no, así como en qué medida se les deberá informar en cada caso. En cualquier caso, el Informante, anónimo o nominal, deberá acceder a la comunicación para tener acceso a la última actualización sobre el estado de su comunicación. Se hará saber al Informante los resultados de la investigación y la utilización que se vaya a hacer de la misma. Igualmente, durante el trascurso de la investigación objeto de la comunicación, garantizando que el Informante y cualquier interesado en la investigación puedan ejercer su defensa y exponer los argumentos, alegaciones y pruebas que consideren oportunas. El Informante tendrá acceso a los datos de su comunicación, así como a conocer la fase en la que se encuentra y se le ofrecerá la posibilidad de comunicarse con los gestores de su comunicación, si así fuera necesario.

- Derecho al desistimiento en la comunicación: Toda persona que realice una comunicación a través del Canal de Información tendrá derecho a desistir de la misma, en caso de no querer seguir con el trámite ordinario de la comunicación, permitiendo retirar la comunicación una vez realizada. Sin embargo, si de los hechos comunicados existen indicios razonables de la comisión de algún incumplimiento o irregularidad, se iniciará de oficio un expediente cursando el procedimiento correspondiente.

## 5.2. Medidas de protección a las personas afectadas por la comunicación

Las principales medidas y derechos de protección que se implementan sobre las personas afectadas por la comunicación durante la tramitación del expediente son las siguientes:

- Derecho a la presunción de inocencia. Exigencia del respeto a la presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas por la comunicación.
- Establecimiento del derecho de la persona afectada a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y a ser oída en cualquier momento. La comunicación tendrá lugar en el tiempo y la forma que se consideren adecuados para garantizar el buen fin de la investigación.
- Derecho de defensa.
- Derecho de acceso al expediente.
- Protección de su identidad, garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.
- Cumplimiento con los plazos establecidos en la normativa aplicable y en el Procedimiento de Gestión del Canal de Información.

### ➤ Activación de la protección

Las medidas de protección al Informante, los Terceros relacionados y las Personas afectadas por la comunicación se activarán y comenzarán tan pronto como se reciba la misma, y continuarán durante toda la investigación e incluso después, cuando sea preciso, de la conclusión del proceso de investigación o gestión de la comunicación.

### ➤ Canales externos de comunicación

Toda persona física podrá informar ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I. o ante las autoridades u órganos autonómicos correspondientes, de la comisión de cualesquiera acciones u omisiones incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley.

[»Ir a Principio del documento«](#)

## 6. PRINCIPIOS DEL CANAL DE INFORMACIÓN

En LA LAGUNA ZONA COMERCIAL nos regimos, entre otros, por los siguientes principios generales:

- Accesibilidad: De fácil acceso para trabajadores, asociados, miembros de la Junta Directiva, proveedores, y terceros interesados.

- **Confidencialidad:** Absoluta confidencialidad en el tratamiento de las comunicaciones y consultas recibidas, en particular de los datos personales. Esta información solo podrá divulgarse invocando el "principio de necesidad de conocer".
- **Formación del personal:** Para garantizar total confidencialidad en caso de que la comunicación sea remitida, por canales de información que no sea el Canal de Información establecido, a miembros del personal no responsable de su tratamiento, al que se ha formado en esta materia y advertido de la tipificación como infracción muy grave de su quebranto, se ha establecido la obligación del receptor de la comunicación de remitirla inmediatamente al Responsable del Sistema.
- **Proporcionalidad:** Todas las actividades se realizarán de conformidad con la legislación aplicable, de manera objetiva y apropiada y respetando el principio de proporcionalidad.
- **Cumplimiento normativo:** Cumplimiento de las Leyes aplicables. Se garantiza el cumplimiento de las leyes aplicables y de las políticas internas relacionadas con la protección de la privacidad y de los datos personales. Estricto respeto a la legalidad vigente por todos los sujetos obligados, así como por los proveedores, socios y colaboradores, que deben cumplir estrictamente con las leyes vigentes, absteniéndose de conductas o acciones que puedan perjudicar la reputación y la imagen de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL.
- **Debida diligencia:** Tramitación diligente de las informaciones que se hayan comunicado. En todo caso, se adoptará la decisión que resulte necesaria en el plazo máximo de dos meses.
- **Celeridad:** La recopilación de pruebas en cualquier fase de la investigación se realizará con la máxima celeridad posible y sin poner en riesgo la finalidad de la misma. Esta celeridad deberá acentuarse en aquellas investigaciones en las que se trate un hecho de especial gravedad, o que pudiera afectar al honor de un trabajador, asociado o a la propia LA LAGUNA ZONA COMERCIAL.
- **Ausencia de represalia contra el informante de buena fe:** Se garantiza que la comunicación realizada de buena fe no comportará represalia de ningún tipo. Todo esto sin perjuicio de que se puedan adoptar las medidas legales correspondientes para todas aquellas comunicaciones falsas. Sin embargo, la comunicación de actividad ilícita o incumplimiento en el Código de Conducta no eximirá de responsabilidad al Informante si ha estado involucrado en la misma, aunque podrá ser una forma de atenuación de responsabilidad conforme al Sistema Disciplinario.
- **Trato justo y respetuoso:** Los afectados recibirán un trato justo y respetuoso y se evitarán condenas preliminares sin haberse realizado la investigación de los hechos y se garantizará el derecho a ser oído. Se respetarán en todo momento los derechos de interesado en virtud de la legislación aplicable. Este deberá gozar de la presunción de inocencia.
- **Establecimiento de un procedimiento sencillo y ágil que facilita el tratamiento de la información y su posterior análisis;** Envío de acuse de recibo de la comunicación al Informante en cuatro fases, detalladas en el Procedimiento de Gestión del Canal de Información; Previsión de la posibilidad de mantener la comunicación con el Informante y, si se considera necesario solicitarle información adicional.
- **Mala fe:** En caso de falsa comunicación, el Informante podrá sufrir posibles consecuencias laborales o incluso penales.
- **Respeto a las personas:** Respeto en todo momento a la diversidad cultural y las costumbres y principios vigentes entre las personas y comunidades afectadas por sus actividades. En LA LAGUNA ZONA COMERCIAL trabajamos en un entorno laboral donde se respeta la dignidad y la no discriminación de las personas por razón de edad, incapacidad, origen étnico, sexo, raza, tendencias políticas, religión u orientación sexual, velando porque las personas puedan trabajar

en un ambiente libre de acoso, equitativo e inclusivo. No toleramos ningún tipo de conducta abusiva, hostil u ofensiva, sea verbal o física.

- Igualdad efectiva: En LA LAGUNA ZONA COMERCIAL se ha desarrollado una cultura de igualdad efectiva de mujeres y hombres, garantizando una protección eficaz en materia de seguridad y salud, alineado con la igualdad, y el pleno respeto a la libertad individual y a los derechos de nuestros trabajadores.
- Respeto y protección de los profesionales: En LA LAGUNA ZONA COMERCIAL se realiza actualización continua de las medidas del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, respetando minuciosamente la normativa aplicable, garantizando un elevado nivel de seguridad, salud y bienestar.
- Cumplimiento de las Leyes de Competencia y Propiedad Industrial.
- Respeto a la libre competencia.
- Diligencia debida en las prácticas promocionales.
- Lucha contra la corrupción y prevención de la gestión de los conflictos de intereses.
- Diligencia debida en la gestión administrativa, económica y financiera.
- Protección de los datos personales, tratamiento de la información de forma reservada y confidencial.
- Protección de los recursos corporativos y ciberseguridad.
- Colaboración en la prevención de blanqueo de capitales.
- Protección y seguridad de los trabajadores.
- Compromiso con el Medioambiente.

[»Ir a Principio del documento«](#)

## 7. REGISTRO DE LAS COMUNICACIONES

Las comunicaciones serán registradas a través del Canal de Información, garantizándose las medidas necesarias para que no puedan acceder a las comunicaciones terceros no autorizados. A efectos estadísticos y de prevención, se conservará el contenido de las comunicaciones sin referencias personales una vez finalizada la investigación para dejar evidencias del funcionamiento del Canal de Información.

En particular, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos y plazos:

- Los datos que sean objeto de tratamiento podrán conservarse en el Canal de Información únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados. Si se acreditara que la información facilitada o parte de ella no es veraz, se procederá a su inmediata supresión desde el momento en que se tenga constancia de dicha circunstancia, salvo que dicha falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial.
- En todo caso, transcurridos 3 meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, se procederá a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema.
- Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente constarán de forma anonimizada.

- En ningún caso los datos serán conservados por un período superior a 10 años.

[»Ir a Principio del documento«](#)

## 8. GESTIÓN CONFLICTO DE INTERESES

Existirá conflicto de intereses cuando uno de los miembros designados para la investigación de la comunicación deba adoptar una decisión cuyo resultado afecte a sus propios intereses debido a la existencia de vínculos personales o profesionales. Por ello, toda función desempeñada por los miembros designados deberá ser realizada de manera objetiva, independiente e imparcial, toda vez que la simple apariencia de influencia o conflicto de interés puede ser perjudicial para la reputación de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL, de sus integrantes y de las partes implicadas.

Ante situaciones de conflicto de intereses, se actuará siguiendo los siguientes principios en cuanto a quienes reciben, investigan o deciden en las fases de la comunicación enviada.

- **Comunicación:** Poner la situación de potencial conflicto en conocimiento del superior jerárquico, quien, después de realizar la evaluación correspondiente acerca de la existencia de dicho conflicto, adoptará la decisión de si la persona afectada puede continuar involucrada en el proceso correspondiente o designará una persona suplente para realizar las investigaciones.
- **Abstención:** Cuando el miembro forme parte de un grupo de personas encargadas colectivamente de tomar la decisión, lo pondrá en conocimiento del resto de personas encargadas de tomar la decisión cuando ésta sea colectiva y se abstendrá de participar en cualquier votación, así como de obtener o comunicar información confidencial que pueda afectar al conflicto planteado.
- **Independencia:** Actuar con libertad de juicio, siendo leal a LA LAGUNA ZONA COMERCIAL y a sus intereses, obviando los intereses personales, propios o de terceros.

Las causas de esta incompatibilidad son, entre otras:

- Relación directa entre Informante y denunciado/investigado.
- Vinculación directa con los comportamientos inadecuados que se comunican.
- Amistad o enemistad manifiesta con el Informante o el denunciado/investigado o, si son varios, con al menos uno de ellos.
- Vinculación por razón de matrimonio o análoga, relación de afectividad o de parentesco con el Informante o el denunciado/investigado o, si son varios, con al menos uno de ellos.

[»Ir a Principio del documento«](#)

## 9. FUNCIONAMIENTO DEL CANAL

El Procedimiento de Gestión del Canal de Información consta de cuatro fases: recepción, evaluación, investigación y medidas y respuestas.

### I. Fase de recepción: Recepción de las comunicaciones

Las comunicaciones podrán ser transmitidas a través del siguiente enlace:  
<https://lalagunazonacomercial.complylaw-canaletico.es/public/44f89fd35ba48f0589ac3c3196eb7f8f/formulario>.

Se mantendrá una estricta confidencialidad en cuanto a la identificación del Informante, así como de los datos personales aportados. Esta fase incluiría los siguientes aspectos principales:

Medios de recepción, incidiendo en la posibilidad de presentar tanto comunicaciones anónimas como nominativas, así como en las medidas de protección sobre los sujetos que intervienen en la comunicación (Informante, Terceros relacionados y Personas afectadas por la comunicación), activándose los medios para prevenir y gestionar eventuales conflictos de intereses.

Recepción de comunicaciones: La comunicación será recibida por el Responsable del Sistema, que procederá a dar trámite a la misma de acuerdo con el Procedimiento de Gestión.

En caso de recibirse la comunicación por cualquier otro medio, la información será remitida inmediatamente al Responsable del Sistema, a los efectos de que de trámite a la misma.

Las comunicaciones recibidas verbalmente serán documentadas de alguna de las siguientes maneras:

- Mediante grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible.
- A través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable de tratarla. Sin perjuicio de los derechos que le correspondan de acuerdo con la normativa sobre protección de datos personales, se ofrecerá al Informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación.

Posibilidad de apertura de oficio del procedimiento, por parte del Responsable del Sistema, cuando este tenga indicios de una posible infracción, por cualquier otra vía de las reguladas expresamente por LA LAGUNA ZONA COMERCIAL.

Emisión de acuse de recibo en el plazo de 7 días, a partir de la recepción de la comunicación. Mediante el acuse de recibo, se informará, además, al Informante, de que su identidad será en todo caso reservada y que no se comunicará a las Personas afectadas por la comunicación ni a terceros.

Seguimiento de la comunicación en el contexto de la comunicación interna de infracciones:

- Informar en la medida de lo jurídicamente posible y de la manera más completa posible al Informante, sobre el seguimiento de la comunicación resulta importante para generar confianza en la eficacia del sistema de protección de los Informantes y reducir la probabilidad de que se produzcan nuevas comunicaciones o revelaciones públicas innecesarias.
- Debe informarse al Informante, en un plazo razonable, de las acciones previstas o adoptadas para seguir la comunicación y los motivos para elegir dicho seguimiento. El seguimiento puede incluir, por ejemplo, la remisión a otros canales o procedimientos cuando la comunicación afecte exclusivamente a los derechos individuales del Informante, o el archivo del procedimiento debido a la falta de pruebas suficientes o por otros motivos, puesta en marcha de una investigación interna y, en su caso, a sus resultados y toda medida adoptada para abordar el problema planteado, remisión a una autoridad competente para proseguir la investigación en la medida en que dicha información no afecte a la investigación interna o a los derechos del interesado.
- En todos los casos, el Informante debe ser informado de los avances y el resultado de la investigación. En el transcurso de la investigación, debe ser posible pedir al Informante como parte del contenido mínimo del procedimiento, la previsión de la posibilidad de mantener la comunicación y, si se considera necesario, solicitarle información adicional.

## II. Fase de Evaluación

Recibida la comunicación o iniciado de oficio el procedimiento, se procederá a su evaluación. Como parte de la evaluación, el Responsable del Sistema decidirá sobre la admisión a trámite o el archivo de las comunicaciones y designaría un Instructor de la comunicación que, en función de su naturaleza y materia y las necesidades o complejidad concreta de los hechos, podrá ser un tercero experto.

## III. Fase de Investigación y medidas

En cuanto a los principios del tratamiento, el procedimiento de investigación garantiza la profesionalidad, justicia e imparcialidad, así como la gestión por personal cualificado, incluyendo el procedimiento los siguientes principios entre otros:

- Las investigaciones contarán con los recursos adecuados.
- Serán definidos y documentados los términos de referencia y el alcance de manera clara.
- Todas las partes implicadas en el proceso de investigación se comprometen a mantener la independencia, la confidencialidad y la ausencia de conflicto de intereses.
- Se podrán practicar cuantas investigaciones o averiguaciones se estimen necesarias en función del caso en concreto, a fin de determinar la veracidad de los hechos objeto de la comunicación. El equipo de investigación tendrá acceso a todas las oficinas, archivos y documentos, siempre que sea necesario para la investigación y proporcional a la finalidad, respetando la legislación vigente.
- El equipo de investigación analizará la información recibida, recogerá las evidencias y documentación que considere oportunas atendiendo a la naturaleza de los hechos objeto de la comunicación. Como medios para la llevanza de la investigación se incluyen:

- Entrevistas con las personas a las que se les atribuye un comportamiento irregular objeto de la comunicación.
- Solicitud de informes a los distintos departamentos que conforman LA LAGUNA ZONA COMERCIAL o a los agentes colaboradores.
- Acceso a registros, archivos o cualquier tipo de documentación, análisis informático de ficheros, correos electrónicos y cualquier otro soporte digital que constituyan un elemento importante para la investigación, con respeto la legislación vigente.
- Recibir información de las comunicaciones que se presenten, una vez clasificadas por el receptor.
- Atender y asesorar al investigado / denunciado y al Informante afectado con carácter inmediato.
- Realización de las gestiones y comprobaciones oportunas para determinar el alcance y veracidad del hecho objeto de las comunicaciones.
- Procederá a consultar a más personas o admitirá que sea oída, cualquier persona, interna o externa, cuyo testimonio puede resultar relevante.
- Decidirá, bajo su propio criterio, los medios de pruebas que serán admitidas durante la investigación.
- Recibirá la proposición de pruebas formuladas, en su caso, por el Informante y por el investigado /denunciado, y decidirá bajo su propio criterio, los medios que admite o no admite en cada caso.
- Identificará aquellos supuestos en que se requiere un apoyo externo para la averiguación de los hechos relevantes, y en consecuencia se articulará ese apoyo sin menoscabo de las directrices y garantías del Procedimiento de Gestión.
- Decidirá, de forma motivada, cuando se ha de informar tanto al Informante, como en su caso al investigado/ denunciado de cualquier circunstancia surgida durante la investigación. En caso de que la comunicación esté ligada a incumplimientos especialmente graves o cuando las circunstancias del caso así lo requieran, se adoptarán las medidas oportunas para garantizar en todo momento la objetividad de la investigación.
- En caso de que la comunicación implicara directa o indirectamente a alguno de los miembros o cualquier persona que colaborase en la investigación, éstos se abstendrán de participar en la investigación y resolución de la misma.
- La investigación debe considerar cualquier Persona afectada por la comunicación como presunto inocente.
- La investigación no deberá interferir directa o indirectamente con una investigación judicial. LA LAGUNA ZONA COMERCIAL deberá cooperar cuando sea requerido.
- La investigación asegurará y protegerá las pruebas.
- Los datos personales se gestionarán de conformidad con la normativa de protección de datos personales.
- La investigación protegerá cualquier información que pueda identificar a cualquier Persona afecta por la comunicación.
- Todas las investigaciones deberán poder ampliarse y adaptarse, a medida que las circunstancias cambien, según avance la misma.
- La comunicación deberá ser clara e inequívoca, equilibrando los intereses de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL y el Informante.
- LA LAGUNA ZONA COMERCIAL se comunicará con regularidad, incluso en los pasos de progreso material, en forma de retroalimentación con el Informante.

El Responsable del Sistema se reserva expresamente el derecho a adoptar las medidas de vigilancia y control necesarias sobre las herramientas y medios informáticos titularidad de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL, incluyendo el contenido de las comunicaciones, respetando la legislación vigente en esta materia, garantizando el principio de proporcionalidad y la dignidad del trabajador. En todo caso, el equipo de investigación, previa comunicación a la Dirección de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL, podrá poner en conocimiento de las Autoridades pertinentes aquellos hechos denunciados que puedan ser constitutivos de delito.

Las personas vinculadas a LA LAGUNA ZONA COMERCIAL que de alguna forma estén implicadas en la investigación o puedan estarlo, estarán obligadas a responder de manera diligente, completa y veraz a todas las cuestiones que se les planteé, para que aporten información para el esclarecimiento de los hechos objeto de la investigación, siempre que tengan relación con el desempeño de sus funciones. Quien aporte de manera intencionada o negligente información no veraz o incompleta se le podrá imponer una medida disciplinaria.

El tiempo máximo de duración de esta fase será de treinta días aproximadamente.

### III.1 Instrucción del expediente

Admitida a trámite la comunicación, comunicada tal circunstancia al Informante y en su caso, a los Terceros involucrados e incoado el expediente correspondiente, su instrucción será impulsada atendiendo a criterios de imparcialidad, especialidad y conocimiento de la materia. La instrucción estará dirigida a obtener los elementos suficientes que permitan la resolución del expediente y la elaboración del correspondiente Informe de investigación y conclusiones /respuesta.

Asimismo, se comunicará a la Persona afectada por la comunicación el tratamiento de sus datos personales, así como las acciones u omisiones que se le atribuyen, dentro de un plazo razonable, una vez obtenidos los mismos, y a más tardar dentro del plazo de 1 mes, salvo que el citado plazo deba ser modificado, de manera justificada, a un plazo superior para garantizar el buen fin de la investigación. Además, de la información relativa a la protección de sus datos personales, también se debe facilitar a la Persona afectada por la comunicación, verbalmente o por escrito, un resumen de los hechos por los que se está realizando la investigación para que ésta pueda facilitar las explicaciones que considere oportunas y aportar las pruebas que estime convenientes para acreditar su postura frente a los hechos objeto de la investigación. La Persona afectada por la comunicación tendrá derecho a ser oída en cualquier momento, ajustando los cauces en tiempo y forma que se consideren adecuados para garantizar el buen fin de la investigación. LA LAGUNA ZONA COMERCIAL garantizará, en todo momento, la confidencialidad del Informante y la ausencia de represalias ante comunicaciones de buena fe. Por ello, se excluirá de la información que se facilite a la Persona afectada por la comunicación en el ejercicio de su derecho de acceso, la identidad del Informante o aquellas circunstancias que lo hagan identificable frente a la Persona afectada por la comunicación.

La instrucción podrá ser interna, externa o mixta, velando en todos los casos por la independencia y confidencialidad de la investigación. El Instructor designado será responsable de comprobar la veracidad y la exactitud de los hechos y de la información contenida en la comunicación, y, en particular, de la conducta comunicada, a fin de comprobar la existencia de una infracción. A estos

efectos, tendrá la facultad de realizar entrevistas con el Informante, la Persona afectada por la comunicación, y los Terceros relacionados. Además, el instructor designado dispondrá de la capacidad de realizar cuantas diligencias de investigación estime necesarias, con respeto a los derechos de los afectados, reflejando documentalmente su actuación en el Libro Registro. De todas las sesiones de la instrucción y las entrevistas realizadas en el transcurso de la instrucción, se levantará acta en el momento de la finalización de cada reunión, que será firmada por todos los asistentes en la sesión correspondiente.

En las investigaciones se respetará en todo momento la legislación vigente, especialmente en lo referente a la normativa de protección de datos personales, así como a la relación con las autoridades judiciales y administrativas. Se podrán establecer medidas cautelares, entendidas como aquellas medidas que se pueden imponer con el objetivo de evitar todo riesgo para los sujetos legitimados para informar o para LA LAGUNA ZONA COMERCIAL y que pudiera impedir el normal funcionamiento de la investigación. Dichas medidas cautelares se podrán adoptar en caso de que concurren alguna de las siguientes circunstancias:

- Que se considere que la situación objeto de la comunicación debe cesar de forma inmediata.
- Que exista una situación de riesgo para la integridad física o psicológica de alguna persona.
- Que exista un riesgo elevado de que el investigado / denunciado pueda causar daños de cualquier tipo.
- Que exista un riesgo de impacto reputacional.
- Que sea necesaria para asegurar la efectividad de una hipotética resolución.
- Que sea necesaria para garantizar la conservación de información o datos.
- Que se considere necesaria para determinar si se trata de una denuncia falsa.

Las medidas cautelares serán proporcionadas a las circunstancias que las motivan, no pondrán en riesgo la confidencialidad sobre los datos personales de ningún trabajador o tercero, no podrán vulnerar los derechos de ninguna persona física y no podrán ser nunca más gravosas que las medidas que habrían de imponerse en caso de progresar la comunicación.

### III.2 Protección de datos personales

El tratamiento de la comunicación debe llevarse a cabo cumpliendo en todo momento con la normativa en materia de protección de datos personales.

## IV. Fase de Respuestas

Esta fase incluirá los siguientes aspectos:

- Emisión del informe sobre la comunicación. Informe de investigación y conclusiones.
- Adopción de las medidas adecuadas para resolver la infracción por parte del órgano correspondiente.
- Administración de las sanciones apropiadas, disciplinarias o contractuales, que sean legítimas y proporcionadas a los hechos comunicados.
- Remisión de los asuntos a las autoridades pertinentes, siempre que corresponda, y supervisión de los resultados de las decisiones adoptadas.

- Remisión de la información con carácter inmediato al Ministerio Fiscal cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito. En el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirían a la Fiscalía Europea.
- Registro y documentación las acciones acordadas en el Libro Registro.
- Bloqueo del expediente para evitar su tratamiento posterior.

El plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación no podrá ser superior a 3 meses, a contar desde la recepción de la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros 3 meses adicionales. Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solo constarán de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo prevista en el artículo 32 de la LOPDGDD. En todo caso, transcurridos 3 meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, se procederá a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del Canal de Información.

Se elaborará un informe de conclusiones y propuesta de actuaciones. Una vez se ha efectuado y comunicado un informe por parte del equipo que decide, deberá reunirse dentro de los quince días hábiles siguientes al objeto de verificar los hechos y proponer a la Dirección de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL la sanción que corresponda.

En los casos de extrema gravedad, el equipo que ha decidido está legitimado para comunicar a las autoridades policiales y judiciales los hechos de los que hubiera tenido conocimiento, comunicándolo previamente a la Dirección de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL.

El tiempo máximo de duración de esta fase será de diez días laborales aproximadamente. Se determinarán las medidas finales a adoptar, se deberá tener un registro de éstas y según su cumplimiento, se procederá a archivar la comunicación en el caso en que así proceda.

[»Ir a Principio del documento«](#)

## 10. PUBLICIDAD

La presente Política estará debidamente publicitada en el seno de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL.

Esta Política ha sido aprobada por la Junta Directiva de LA LAGUNA ZONA COMERCIAL y cualquier modificación de la misma, requerirá de su aprobación. La presente Política será objeto de revisión y actualización cuando sea necesario para adaptarla a novedades legislativas o jurisprudenciales.

[»Ir a Principio del documento«](#)

## 11. EDICIONES Y REVISIÓN

Incluye la relación de las ediciones habidas de este documento, correspondiendo la columna OBSERVACIONES-MODIFICACIONES a las referencias de los apartados que han sido modificados con respecto a la edición anterior.

EDICIÓN	FECHA	OBSERVACIONES-MODIFICACIONES
1ª	08/06/2023	Documento inicial

[»Ir a Principio del documento«](#)