AvalCanarias SGR

MANUAL CANAL ÉTICO

SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DEL INFORMANTE

AvalCanarias SGR

Contenido

1. **Introducción** 4
2. Definiciones 4
2.1. ¿Quién puede utilizar nuestro canal ético? 4
2.2. ¿Sobre qué asuntos se puede informar a través del canal? 4
3. Tipologías 5
3.1. Principio de buena fe. 5
3.2. Principio de confidencialidad y de Indemnidad. 5
3.3. Principio de Independencia e Imparcialidad 5
4. FUNCIONAMIENTO DEL CANAL ÉTICO 6
4.1. Sistema interno de información: canal ético. 6
4.2. Sistema externo de información 6
4.3. Cómo enviar una comunicación a través de la plataforma de canal ético. 7
4.4. Comunicación de denuncias falsas o de mala fe. 7
Anexo. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES 9

Información importante sobre este documento	
Identificación del documento	Manual Canal Ético
Normas que sustituye	Manual Canal Ético 2023
Normas que deroga	Ninguna
Normas relacionadas que conforman el Modelo de Prevención del Delito	Política del Canal de Denuncias
Departamento o función a los que afecta	Todos los departamentos y funciones de AVALCANARIAS
Personal al que afecta	Todos los Miembros de la Organización y Socios de negocio según corresponda.
Responsable principal de su vigilancia	Órgano de Control
Fecha de aprobación	25/06/2026
Fecha de aplicación	25/06/2026

1. Introducción

Nuestro ordenamiento jurídico, cada vez más, está impulsando la participación ciudadana para el buen funcionamiento de las instituciones públicas y privadas. Con esto, se da al ciudadano la posibilidad de denunciar infracciones detectadas en el seno de una organización con el fin de actuar en consecuencia y poder remediarlas.

SOCIEDAD DE GARANTÍAS Y AVALES DE CANARIAS, S.G.R. garantiza su compromiso con los principios de legalidad, transparencia, ética corporativa y profesional rechazando así cualquier tipo de actuación irregular dentro de nuestra organización. Por ello, facilitamos un cauce anónimo de comunicación de incidencias o actuaciones ilícitas que ocurran o puedan ocurrir en la entidad reforzando nuestra cultura de complimiento normativo.

Por lo expuesto, se ha creado este Manual sobre el funcionamiento del canal ético de SOCIEDAD DE GARANTÍAS Y AVALES DE CANARIAS, S.G.R. a fin de que sea conocido por su personal laboral, por todo aquel que guarde un vínculo laboral o profesional con SOCIEDAD DE GARANTÍAS Y AVALES DE CANARIAS, S.G.R. y, en definitiva, para toda persona interesada y relacionada con nosotros.

2. Definiciones

Este Manual regula el procedimiento necesario para la correcta implantación y el adecuado funcionamiento del canal ético de SOCIEDAD DE GARANTÍAS Y AVALES DE CANARIAS, S.G.R.

El canal ético se trata de un cauce de comunicación a través del cual se puede informar, incluso anónimamente, sobre irregularidades que se cometen en el seno de la organización y de las que se tengan conocimiento real

2.1. ¿Quién puede utilizar nuestro canal ético?

Este canal puede ser utilizado por toda persona que guarde un vínculo profesional y/o laboral con SOCIEDAD DE GARANTÍAS Y AVALES DE CANARIAS, S.G.R., como pueden ser los trabajadores, accionistas, socios, colaboradores, etc, pero también pueden reportar informaciones los proveedores, los clientes y, en definitiva, cualquier persona que conozca de comportamientos dentro de la organización que pueden resultar perjudiciales para el ciudadano o para la sociedad en su conjunto.

2.2. ¿Sobre qué asuntos se puede informar a través del canal?

A modo orientativo, y sin carácter limitativo o excluyente, las conductas ilícitas o potencialmente ilícitas que se pueden comunicar a través del canal son: acoso, fraude y corrupción (soborno, falsificación de documentos…), robo, protección de datos o seguridad de la información, prácticas poco éticas o malas prácticas (publicidad engañosa), etc.

Además, se pueden plantear dudas o consultas sobre cuestiones relacionadas con nuestra cultura de cumplimiento normativo.

3. Tipologías

El funcionamiento del canal ético se rige por los principios de buena fe, confidencialidad e indemnidad, e independencia e imparcialidad.

3.1. Principio de buena fe.

La persona que utilice el canal ético para comunicar una irregularidad ha de cumplir con el principio de buena fe que exige que, toda comunicación o denuncia que se realice a través del canal ético debe basarse en hechos o indicios de los que razonablemente pueda concluirse la comisión de un hecho susceptible de ser denunciado. Queda totalmente prohibido denunciar un hecho a sabiendas de su falsedad o con la intención de perjudicar a un tercero. Será sancionado quien presente una denuncia que falte a la verdad o que responda a criterios de venganza o intención de perjudicar al denunciado.

3.2. Principio de confidencialidad y de Indemnidad.

SOCIEDAD DE GARANTÍAS Y AVALES DE CANARIAS, S.G.R. garantizará la máxima confidencialidad de las comunicaciones recibidas a través del canal ético, así como de la persona interesada y de la persona denunciada impidiendo que tales datos trasciendan. Únicamente, las personas encargadas de la adecuada gestión del procedimiento tendrán acceso a la misma y guardarán la debida confidencialidad. Dicha obligación de confidencialidad no será de aplicación cuando la entidad se vea obligada 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.

Asimismo, SOCIEDAD DE GARANTÍAS Y AVALES DE CANARIAS, S.G.R. garantiza la protección a toda persona que comunique cualquier irregularidad y a quienes pudieran participar en la investigación de los hechos, frente a posibles represalias dentro de la organización.

3.3. Principio de Independencia e Imparcialidad

SOCIEDAD DE GARANTÍAS Y AVALES DE CANARIAS, S.G.R. ha externalizado el servicio de gestión de canal ético con el fin de cumplir con los principios necesarios de objetividad, independencia e imparcialidad a la hora de investigar las denuncias o asesorar sobre el procedimiento, evitando con ello cualquier conflicto de intereses que pudiera darse.

4. FUNCIONAMIENTO DEL CANAL ÉTICO

4.1. Sistema interno de información: canal ético.

A. La vía facilitada por SOCIEDAD DE GARANTÍAS Y AVALES DE CANARIAS, S.G.R. como cauce de comunicaciones relacionadas con nuestra organización, será el canal ético al que se accede a través del siguiente enlace: https://avalcanarias.canales-eticos.com.

B. SOCIEDAD DE GARANTÍAS Y AVALES DE CANARIAS, S.G.R. garantiza la disponibilidad del canal ético, en una sección visible e independiente del resto de epígrafes, en su página web, para que resulte fácilmente accesible al usuario.

C. El uso del canal ético de la organización no impide que el informante pueda acudir ante los canales externos creados por las autoridades competentes, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, así como Jueces y Tribunales.

4.2. Sistema externo de información

SOCIEDAD DE GARANTÍAS Y AVALES DE CANARIAS, S.G.R. informa a los posibles Informantes que también disponen de canales externos de información ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea, como son, entre otros:

- En materia de defensa a la competencia: Denuncia de conducta prohibida. CNMC
- En materia de infracciones tributarias: Agencia Tributaria: Denuncias
- En caso de estar relacionado con subvenciones o fraudes con afectación a los fondos europeos: Buzón antifraude - Canal de denuncias del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia | Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia Gobierno de España. (planderecuperacion.gob.es)
- Servicio Nacional de Coordinación Antifraude: IGAE. Servicio Nacional de Coordinación Antifraude.(hacienda.gob.es).

La Organización pone en conocimiento de los posibles informantes la existencia de un organismo público denominado Autoridad Independiente de Protección al Informante, A.I.P.I., con el que podrás ponerte en contacto a través de las siguientes vías:

A. Buzón específico a través del siguiente enlace;
B. A través de correo electrónico: canal.externo@proteccioninformante.es;
C. Mediante correo postal (Autoridad Independiente de Protección del Informante, Calle Luis Cabrera 9, 28002 Madrid);
D. Solicitando una reunión presencial.

4.3. Cómo enviar una comunicación a través de la plataforma de canal ético.

El informante, al acceder a nuestro canal ético, será advertido de la posibilidad que tiene de descargar el Navegador Tor al tratarse de un navegador que protege por completo la identidad del informante debido a que no queda registrada la IP del dispositivo. Esta descarga la podrá realizar directamente a través de la ventana informativa en la parte superior de la página de inicio del canal ético y, con ello, garantizar la máxima confidencialidad en las comunicaciones.

Para interponer una comunicación, se accederá a la pestaña Nueva Comunicación y así se procederá a cumplimentar los siguientes puntos:

1. Descripción. Se indicará el asunto de que se trata la comunicación, así como una descripción lo más detallada posible de la misma pudiendo subir archivos como prueba documental.

2. Identificación. No resulta obligatoria y, en este apartado, se avisa el informante de la posibilidad que este tiene de no revelar su identidad. En caso de querer acreditar su identidad, facilitará su nombre y apellidos junto a su correo electrónico.

3. Condiciones y reglas de uso. El informante deberá leer y aceptar las normas que rigen el canal ético como prueba de que ha quedado informado.

Una vez se entrega la comunicación, la plataforma facilitará un código para llevar a cabo el seguimiento del procedimiento.

Con el fin de que el usuario pueda realizar el seguimiento de su procedimiento y comprobar su estado, deberá acudir a la opción “Seguimiento” de la misma página de inicio del canal ético introduciendo el código numérico que le fue facilitado cuando envió su comunicación.

Todas las comunicaciones entre informante e Instructor se realizarán a través de la plataforma establecida a tal efecto, incluyendo incluso un chat entre informante e Instructor. No obstante, cuando el usuario se haya identificado facilitando su dirección de correo electrónico, las comunicaciones entre informante e Instructor se llevarán a cabo mediante este medio.

La denuncia deberá ser individual. En caso de que varias personas tengan conocimiento del mismo hecho, cada una de ellas deberá comunicarlo de forma individual a través del canal.

4.4. Comunicación de denuncias falsas o de mala fe.

El canal ético de SOCIEDAD DE GARANTÍAS Y AVALES DE CANARIAS, S.G.R. debe emplearse de manera responsable y adecuada. La comunicación de hechos falsos, con una actitud maliciosa y moralmente deshonesta, supone una infracción de la buena fe que debe presidir las relaciones laborales y profesionales con SOCIEDAD DE GARANTÍAS Y AVALES DE CANARIAS, S.G.R., pudiendo derivar en medidas disciplinarias de conformidad con lo dispuesto en el régimen disciplinario interno de la sociedad.

Si, tras el oportuno análisis, se pudiera concluir que los hechos comunicados son manifiestamente falsos y que la denuncia ha sido presentada con actitud maliciosa y mala fe:

(i) se archivará la denuncia, documentando los motivos que han llevado a archivar el expediente, finalizando la labor de investigación;

(ii) se informará, de forma escrita, la propuesta de sanción a la Dirección General o, en su caso, al Consejo de Administración, quien decidirá la acción disciplinaria a aplicar al denunciante de mala fe, y/o la posibilidad de poder reclamar responsabilidades civiles o penales.

Anexo. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Se garantiza por parte de SOCIEDAD DE GARANTÍAS Y AVALES DE CANARIAS, S.G.R., responsable del tratamiento, la confidencialidad de los datos personales del informante que se hubiese identificado y que no serán revelados a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros. Se cumplirán con las medidas técnicas y organizativas adecuadas para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos personales.

Apartado 1 — Delegado de Protección de Datos

SOCIEDAD DE GARANTÍAS Y AVALES DE CANARIAS, S.G.R. cuenta con un Delegado de Protección de Datos que se encarga de supervisar el cumplimiento de protección de datos, con quien se podrá contactar a través de la dirección electrónica: aperez@grupoaudidat.com.

Apartado 2 — Tratamiento de datos personales

En el marco del proceso de tramitación e investigación de las denuncias, SOCIEDAD DE GARANTÍAS Y AVALES DE CANARIAS, S.G.R. recabará los siguientes datos personales:

i. Nombre y datos de contacto del denunciante, en caso de que se trate de una denuncia no anónima. El denunciante también podrá identificarse voluntariamente en un momento posterior a la interposición de la denuncia o, en su caso, aportar en un momento posterior del proceso documentación o información adicional.

ii. Información facilitada, tanto en el momento de la denuncia, como durante toda la tramitación del expediente. Esta información habrá de contener una descripción clara y circunstanciada de los hechos denunciados, la fecha aproximada de la acción irregular, el área afectada y su posible impacto, así como evidencias precisas que soporten la denuncia.

iii. Nombre y otros datos personales de las personas que menciona la denuncia (supuesto infractor, posibles testigos, etc.), si proporciona dicha información (es decir, descripción de las funciones y datos de contacto y participación o rol respecto a los hechos denunciados).

Dependiendo de los hechos que se denuncien, SOCIEDAD DE GARANTÍAS Y AVALES DE CANARIAS, S.G.R. podrá llegar a acceder a:

i. Toda la información facilitada por parte del denunciante (incluso de entrevistas, si fuera necesario);

ii. Información facilitada por terceros (testigos, familiares, el denunciado, peritos, fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, por compañeros, terceros externos como investigadores o consultores especializados, etc.);

iii. Todos los documentos facilitados o relacionados con el hecho denunciado; y

iv. A los recursos de tecnologías de la información asignados al denunciante y denunciado, incluyendo, con carácter no limitativo, su correo corporativo, así como cualesquiera otros recursos informáticos suministrados por la Entidad.

En todo momento, sólo se tratarán los datos personales que sean estrictamente necesarios para la gestión, tramitación e investigación de las denuncias relativas a la comisión de irregularidades, con el objetivo de llevar a cabo las actuaciones que sean necesarias para la investigación de los hechos denunciados, incluidas, en su caso, la adopción de las medidas disciplinarias o legales que correspondan.

Apartado 3 — Finalidad del tratamiento

La finalidad del tratamiento de datos personales del Canal Ético es la de gestionar la comunicación de una conducta irregular a través de este Canal de Denuncias cuando el denunciante haya informado sobre sospechas de conductas irregulares, actos ilícitos o incumplimientos normativos. SOCIEDAD DE GARANTÍAS Y AVALES DE CANARIAS, S.G.R. pondrá a disposición de los usuarios que sean empleados, proveedores o cualquier tercero con interés legítimo la posibilidad de denunciar a través del Canal de Denuncias cualquier conducta que pudiera resultar irregular, así como cualesquiera actos ilícitos o incumplimientos normativos.

Apartado 4 — Legitimación del tratamiento

El tratamiento de los datos personales que se realice en el marco de la gestión e investigación de denuncias recibidas se realiza sobre la base del artículo 6.1.c) del RGPD (en cumplimiento de una obligación legal) o en virtud del artículo 6.1.e) del RGPD (en cumplimiento del interés público). Adicionalmente, el tratamiento de categorías especiales de datos que se produzca en el marco del Canal de Denuncias queda amparado por la excepción del artículo 9.2. g) RGPD (razones de interés público esencial).

Apartado 5 — Conservación de registros

Todas las denuncias, consultas, sugerencias que pudieran recibirse a través del Canal Ético, así como las contestaciones que se den a la persona denunciante, toda la documentación que se genere en la investigación, entrevistas, etc. serán conservados de acuerdo con lo dispuesto en la normativa que resulte de aplicación en materia de protección de datos personales, durante el tiempo estrictamente necesario a los efectos de desarrollar la investigación o para aplicar las medidas que resulten oportunas a los efectos de defender los intereses de SOCIEDAD DE GARANTÍAS Y AVALES DE CANARIAS, S.G.R. En ningún caso podrán conservarse los datos por un período superior a diez (10) años.

Los datos de quien formule la comunicación y de los empleados y terceros deberán conservarse en el Canal de Denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados.

En todo caso, transcurridos tres (3) meses desde la introducción de los datos, deberá procederse a su supresión. Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo en el artículo 32 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

Transcurrido el plazo mencionado en el párrafo anterior, los datos podrán seguir siendo tratados por el órgano al que corresponda para la investigación de los hechos denunciados, no conservándose en el propio Canal de Denuncias.

Apartado 6 — Destinatarios de los datos

Con carácter general, sólo el personal de nuestra entidad que esté debidamente autorizado podrá tener conocimiento de los datos que nos facilite.

De igual modo, podrán tener conocimiento de su información personal aquellas entidades que necesiten tener acceso a la misma para que podamos gestionar su comunicación o para el cumplimiento de obligaciones legales, como juzgados, autoridades judiciales competentes o Ministerio Fiscal.

Apartado 7 — Transferencias internacionales de datos

Con carácter general, no está previsto que AVALCANARIAS realice transferencias internacionales de tus datos personales fuera del Espacio Económico Europeo.

Apartado 8 — Derechos en materia de protección de datos

Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación y portabilidad dirigiéndose por escrito a:

- C/ ALBAREDA, Nº3, CP 35007, LAS PALMAS DE GRAN CANARIA (Las Palmas)
- AV. JOSÉ MANUEL GUIMERÁ 3, EDF. URBIS, 38003 SANTA CRUZ DE TENERIFE (Tenerife)
- Por correo electrónico: protecciondedatos@avalcanarias.es.

Igualmente, puede presentar una reclamación ante la AEPD (https://www.aepd.es/)

Apartado 9 — Designación de personas clave para la gestión del canal

Por último, el acceso a los datos personales contenidos en el canal ético quedará limitado, exclusivamente, a las personas que deban hacerlo en el ámbito de sus competencias y funciones para poder gestionar el procedimiento