



REGLAMENTO DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

Canal interno de información y protección de las personas informantes

Estado Documento para firma	Entidad Asociación Asistencial Nahia
--------------------------------	---

Este documento sustituirá a la versión anterior cuando sea formalmente aprobado por el órgano competente de la Asociación.

Control del documento

Título	Reglamento del Sistema Interno de Información
Entidad	Asociación Asistencial Nahia · NIF G76665611
Órgano de aprobación	Órgano competente de la Asociación
Fecha de firma	10 de enero de 2026
Entrada en vigor	En la fecha que determine el acuerdo de aprobación
Revisión	Cuando exista un cambio normativo, organizativo o técnico relevante y, en todo caso, cuando resulte necesario para asegurar su eficacia.

Compromiso institucional

Nahia promueve una cultura de integridad, escucha y mejora continua. Toda comunicación será tratada con seriedad, imparcialidad, confidencialidad y respeto a los derechos de las personas implicadas.

Principios esenciales

- Accesibilidad: el canal está disponible para las personas vinculadas con la actividad de Nahia.
- Confidencialidad: la identidad y la información se protegen durante todo el procedimiento.
- Prohibición de represalias: se protege a quien comunica de buena fe y con motivos razonables.
- Imparcialidad: la investigación se realiza sin conflictos de interés y respetando la presunción de inocencia.
- Protección de datos: solo se tratan los datos adecuados, pertinentes y necesarios.

Índice

- 01 Finalidad y marco de aplicación
- 02 Ámbito personal y material
- 03 Comunicaciones incluidas y cuestiones excluidas
- 04 Principios y garantías
- 05 Organización y responsabilidad del sistema
- 06 Acceso al canal y formas de comunicación
- 07 Contenido de la comunicación
- 08 Recepción, análisis e investigación
- 09 Protección de la persona informante
- 10 Derechos de la persona afectada
- 11 Confidencialidad y protección de datos
- 12 Canales externos y revelación pública
- 13 Uso responsable del canal
- 14 Seguimiento, formación y revisión
- 15 Aprobación y entrada en vigor
- 16 Anexo · Resumen del procedimiento

**Lectura
recomendada**

El canal no sustituye a los servicios de emergencia ni a los procedimientos específicos que resulten aplicables. Ante un riesgo inmediato para una persona, debe acudir a los servicios públicos competentes.

1. Finalidad y marco de aplicación

Este Reglamento regula el sistema interno de información de Asociación Asistencial Nahia y establece las reglas para recibir, analizar y tramitar comunicaciones sobre posibles irregularidades vinculadas con su actividad.

Su finalidad es favorecer la detección temprana de conductas contrarias a la legalidad o a las normas internas, proteger a las personas que informen de buena fe y garantizar los derechos de todas las personas afectadas.

El Reglamento se interpreta conforme a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción; al Reglamento (UE) 2016/679; a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre; y a las demás normas que resulten aplicables.

2. Ámbito personal y material

Podrán utilizar el canal las personas que mantengan o hayan mantenido una relación laboral, profesional, voluntaria, formativa, comercial o de colaboración con Nahia, así como participantes en sus proyectos y actividades, empresas proveedoras y otras personas relacionadas con la entidad.

Podrán comunicarse acciones u omisiones que puedan constituir una infracción penal o administrativa grave o muy grave, una infracción comprendida en el ámbito material de la Ley 2/2023 o un incumplimiento relevante de las normas internas de Nahia. Los hechos pueden ser pasados, presentes o previsibles cuando existan motivos razonables para comunicarlos.

3. Comunicaciones incluidas y cuestiones excluidas

El canal está destinado a informar de hechos concretos con posible relevancia jurídica o ética. No es el medio ordinario para solicitudes de información, sugerencias, quejas sobre la prestación de un servicio o conflictos interpersonales sin indicios de infracción; esas cuestiones se remitirán, cuando sea posible, al área competente.

Las situaciones de acoso sexual o por razón de sexo en el ámbito laboral se derivarán al Comité de Igualdad, de acuerdo con el procedimiento específico aplicable. Las restantes comunicaciones serán examinadas por el Comité de Protección, conforme a la organización interna vigente.

Cuando una comunicación revele un riesgo inmediato para la vida, la integridad o la seguridad de una persona, el canal no sustituye la intervención urgente de las autoridades o servicios públicos competentes.

4. Principios y garantías

La gestión del sistema se regirá por los principios de legalidad, accesibilidad, independencia funcional, objetividad, confidencialidad, proporcionalidad, diligencia y respeto a la dignidad.

Se admitirán comunicaciones anónimas. La falta de identificación no impedirá su valoración cuando la información facilitada permita analizar los hechos.

La identidad de la persona informante no se comunicará a la persona afectada ni a terceros no autorizados. Se protegerá igualmente la identidad de las personas afectadas y de quienes intervengan en la investigación.

No se adoptará ninguna represalia contra quien comunique de buena fe y tenga motivos razonables para considerar veraz la información, aunque la investigación no confirme finalmente los hechos.

Garantía clave

La confidencialidad y la prohibición de represalias protegen la confianza en el sistema.

5. Organización y responsabilidad del sistema

El órgano competente de Nahia aprobará la implantación del sistema, designará a la persona u órgano responsable de su gestión y garantizará que disponga de autonomía, medios suficientes y ausencia de conflictos de interés.

La persona u órgano responsable podrá contar con apoyo interno o externo especializado. Quienes intervengan quedarán sujetos a deber de confidencialidad y solo accederán a la información necesaria para sus funciones.

Cuando exista un conflicto de interés real o aparente, la persona afectada se abstendrá y la tramitación se asignará a otra persona u órgano que ofrezca garantías de imparcialidad.

6. Acceso al canal y formas de comunicación

El acceso al canal se realizará desde la página web www.asociacionnahia.org, mediante la pestaña identificada como «Canal de denuncias». Nahia mantendrá publicada información clara sobre su uso y sobre los medios efectivamente habilitados.

La comunicación podrá presentarse por las formas escritas o verbales que Nahia tenga habilitadas. Cuando la persona informante solicite una reunión presencial y resulte aplicable la Ley 2/2023, esta se celebrará dentro del plazo legal de siete días.

Si la comunicación es verbal, se documentará de forma segura mediante grabación, cuando exista consentimiento, o mediante transcripción completa y exacta. La persona informante podrá revisar, rectificar y aceptar la transcripción con su firma.

7. Contenido de la comunicación

Para facilitar el análisis, se recomienda describir los hechos de manera clara y cronológica, indicar cuándo y dónde sucedieron, identificar a las personas o áreas relacionadas si se conocen y aportar documentos u otros elementos disponibles.

No se exigirá información que no resulte necesaria. La persona informante podrá facilitar un medio seguro de contacto para recibir el acuse y las comunicaciones del procedimiento, o mantener el anonimato.

La ausencia de algún dato no producirá por sí sola el archivo. Solo se archivará cuando la información sea manifiestamente infundada, quede fuera del ámbito del canal o sea insuficiente para realizar una comprobación razonable y no pueda completarse.

8. Recepción, análisis e investigación

Recibida la comunicación, se registrará con acceso restringido y se enviará acuse de recibo dentro de los siete días naturales siguientes, salvo que ello pueda comprometer la confidencialidad o que la persona informante haya renunciado a recibir comunicaciones.

Se efectuará una evaluación inicial para determinar su ámbito, verosimilitud, posible urgencia, necesidad de medidas de protección, existencia de conflictos de interés y órgano competente. La decisión de admitir, derivar o archivar será motivada.

Si se admite, se abrirá un expediente y se practicarán únicamente las diligencias adecuadas y proporcionadas. Podrán adoptarse medidas cautelares para evitar daños o preservar pruebas, sin anticipar conclusiones ni vulnerar derechos.

La persona afectada será informada y oída en el tiempo y forma que permitan el buen fin de la investigación. Tendrá oportunidad de formular alegaciones y aportar elementos de descargo. No se revelará la identidad de la persona informante.

La investigación concluirá con una decisión motivada: archivo, adopción de medidas internas, remisión al órgano competente o traslado a la autoridad correspondiente. Si los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito, se remitirá la información al Ministerio Fiscal o a la autoridad judicial competente.

El plazo máximo para responder a las actuaciones de investigación será de tres meses desde el acuse de recibo o, si no se envió, desde el vencimiento del plazo de siete días posterior a la comunicación. En casos de especial complejidad podrá ampliarse hasta otros tres meses, en los términos legalmente previstos.

Plazo de referencia

Acuse: siete días naturales. Respuesta: tres meses, ampliables en casos de especial complejidad conforme a la ley.

9. Protección de la persona informante

Queda prohibida toda represalia, amenaza o tentativa de represalia vinculada con una comunicación protegida. Esta prohibición comprende cualquier trato desfavorable directo o indirecto en el ámbito laboral, profesional, asociativo o de colaboración.

Las medidas de protección se aplicarán cuando la persona informante tenga motivos razonables para pensar que la información era veraz en el momento de comunicarla y que estaba comprendida en el ámbito de protección legal.

Toda alegación de represalia será examinada con prioridad. Nahia adoptará las medidas organizativas que procedan dentro de sus competencias, sin perjuicio de la protección que corresponda ante las autoridades.

10. Derechos de la persona afectada

La persona a la que se atribuyan los hechos tiene derecho a la presunción de inocencia, al honor, a ser informada, a ser oída, a formular alegaciones, a aportar pruebas y a recibir un trato imparcial y respetuoso.

La información podrá demorarse cuando sea necesario para preservar pruebas, evitar interferencias o garantizar el buen fin de la investigación, siempre dentro de los límites legales.

El acceso al expediente se limitará para proteger la confidencialidad, los datos personales y los derechos de terceros. Una comunicación no acreditada no equivaldrá a una comunicación falsa.

11. Confidencialidad y protección de datos

Los datos personales se tratarán exclusivamente para recibir y gestionar comunicaciones, realizar investigaciones, adoptar medidas y cumplir las obligaciones legales. El acceso se limitará a las personas autorizadas.

La identidad de la persona informante solo podrá comunicarse a la autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente cuando sea necesario en una investigación, con las salvaguardas legalmente previstas.

No se recopilarán datos manifiestamente irrelevantes. Si se obtienen accidentalmente, se eliminarán sin dilación indebida. Los datos se conservarán en el sistema únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir si se inicia una investigación.

Cuando se decida no iniciar actuaciones, los datos deberán suprimirse del sistema dentro del plazo legal máximo de tres meses, sin perjuicio de conservar información anonimizada para acreditar el funcionamiento del sistema. La conservación posterior en un expediente de investigación se limitará al tiempo necesario y a los plazos legales aplicables.

Las personas interesadas podrán ejercer sus derechos conforme a la normativa de protección de datos, con las limitaciones necesarias para preservar la confidencialidad y evitar que se frustre la investigación.

Minimización

El canal no debe convertirse en un archivo indefinido de datos personales.

12. Canales externos y revelación pública

La utilización del canal interno es recomendable cuando la infracción pueda tratarse eficazmente y no exista riesgo de represalia, pero no impide acudir a los canales externos de información ante las autoridades competentes.

La revelación pública podrá quedar protegida cuando concurren las condiciones establecidas en la Ley 2/2023. Nahia no impondrá restricciones ni sanciones por el ejercicio legítimo de esos derechos.

La información actualizada sobre las autoridades y canales externos debe consultarse en las fuentes oficiales correspondientes.

13. Uso responsable del canal

La protección alcanza a las comunicaciones realizadas de buena fe y con motivos razonables, incluso cuando no puedan acreditarse. No se sancionará a una persona por una comunicación no confirmada.

Quien comunique hechos sabiendo que son falsos, manipule pruebas o utilice deliberadamente el canal para causar un perjuicio podrá quedar sujeto a las responsabilidades que correspondan, previa comprobación suficiente y con pleno respeto a sus derechos.

14. Seguimiento, formación y revisión

Nahia promoverá el conocimiento accesible del canal, la formación de las personas que lo gestionan y la revisión periódica de su funcionamiento.

El seguimiento podrá utilizar información agregada y anonimizada sobre comunicaciones, plazos y resultados, sin revelar identidades ni detalles que permitan identificar a las personas.

Este Reglamento se revisará cuando cambie la normativa, la organización o la tecnología empleada, o cuando la experiencia revele oportunidades de mejora.

15. Aprobación y entrada en vigor

El presente texto constituye una propuesta para su aprobación por el órgano competente de Asociación Asistencial Nahia. Entrará en vigor en la fecha que determine el acuerdo de aprobación y será accesible junto con la información del canal.

Desde su entrada en vigor sustituirá al reglamento anterior. Las referencias internas se entenderán adaptadas a la estructura organizativa vigente en cada momento, sin menoscabo de la independencia y las garantías exigibles.

16. Anexo · Resumen del procedimiento

1 · Comunicar	La persona informante utiliza la pestaña «Canal de denuncias» de la web y aporta los hechos y elementos disponibles.
2 · Recibir	Registro restringido y acuse dentro de siete días naturales, salvo excepción legal.
3 · Evaluar	Análisis de ámbito, verosimilitud, urgencia, protección y posibles conflictos de interés.
4 · Investigar	Diligencias proporcionadas, preservación de pruebas y audiencia de la persona afectada.
5 · Resolver	Archivo motivado, medidas internas o traslado a la autoridad competente.
6 · Proteger	Confidencialidad, prohibición de represalias y tratamiento limitado de los datos.

Antes de enviar

Describe hechos verificables, conserva los documentos originales y evita difundir datos personales innecesarios.

Referencias normativas

- [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.
- [Reglamento \(UE\) 2016/679](#), General de Protección de Datos.
- [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre](#), de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Aprobación y firma

En Santa Cruz de Tenerife, a 10 de enero de 2026.

LA PRESIDENTA	LA VICEPRESIDENTA
Laura Sosa Dominguez	Lidia Martin Rodriguez

Documento institucional · Asociación Asistencial Nahia