

INSTRUCCIONES SOBRE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

1. OBJETO

Las presentes instrucciones tienen por objeto dar cumplimiento a la Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de acceso a la información pública y concretamente, facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y proporcionar información, de modo que resulte garantizado el acceso a todas las personas, con independencia del lugar de residencia, formación, recursos, circunstancias personales o condición o situación social. Todo aquello que relacionado con el derecho de acceso a la información no se encuentre recogido en las presente instrucciones, se encuentra regulado en la Ley 12/2014, siendo ésta de obligado cumplimiento tanto para el solicitante como para la entidad Visocan.

2. MEDIOS DE ACCESO

Cualquier interesado en acceder a la información pública relacionada con Visocan, puede solicitarlo a través de los siguientes medios:

- a) **Electrónicamente**, accediendo a la Sede Electrónica de Visocan, <https://www.visocan.es/transparencia/derecho-acceso/>, debiendo utilizar alguno de los sistemas de identificación electrónica admitidos por Visocan. Están obligados a realizar la tramitación por medios electrónicos: las personas jurídicas, las entidades sin personalidad jurídica y demás sujetos obligados por el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- b) **Presencialmente**, en las Oficinas de Visocan de cualquiera de sus sedes:

TENERIFE

C/ Tirso de Molina, 7
38005 Santa Cruz de Tenerife

GRAN CANARIA

C/ Luis Doreste Silva, 101 Bajo
35004 Las Palmas de Gran Canaria

LA PALMA

Av. Carlos Fco. Lorenzo Navarro, 47
38760 Los Llanos de Aridane

LA GOMERA

C/ Real, 22
38800 San Sebastián de La Gomera

- c) **Telefónicamente**, a través de los teléfonos 922 101 700 y 928 937 100

- d) También podrá presentarse en las demás formas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3. SOLICITUD DE ACCESO Y VÍAS PARA FACILITAR LA INFORMACIÓN

El acceso a la información se debe solicitar mediante el **formulario** que será facilitado al solicitante por cualquiera de los medios de acceso establecidos en el presente documento y que se encuentra alojado en la web de Visocan (<https://www.visocan.es/transparencia/derecho-acceso/>). El procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso se iniciará con la presentación de la correspondiente solicitud.

Cuando la solicitud se formule de forma oral, sea por comparecencia en cualquiera de las sedes de Visocan o mediante comunicación telefónica, la misma será recogida en formato papel mediante solicitud por escrito y con firma del solicitante, haciendo constar la comparecencia presencial y facilitando copia al interesado.

La solicitud deberá recoger los siguientes datos:

- a. La identidad del solicitante
- b. La información que se solicita
- c. Una dirección de contacto, preferentemente electrónica, a efectos de comunicaciones
- d. En su caso, la modalidad que se prefiera para acceder a la información solicitada

El solicitante no está obligado a motivar su solicitud de acceso a la información. Sin embargo, podrá exponer los motivos por los que solicita la información y que podrán ser tenidos en cuenta cuando se dicte la resolución. No obstante, la ausencia de motivación no será por sí sola causa de rechazo de la solicitud.

4. TRAMITACIÓN

Una vez recibida la solicitud, se procederá a tramitar la misma. Las resoluciones sobre las solicitudes de acceso se adoptarán y notificarán en el plazo máximo de un mes desde su recepción por el órgano competente para resolver. Cuando el volumen o la complejidad de la información solicitada lo justifiquen, el plazo se podrá ampliar por otro mes, informando de esta circunstancia al solicitante.

En los supuestos en que la información pudiera afectar a los derechos de protección de datos personales, la solicitud será enviada al delegado de protección de datos (DPD) de Visocan con el fin de garantizar que con el acceso a la información dichos derechos quedan protegidos.

Cuando no pueda darse el acceso en el momento de la notificación de la resolución, deberá otorgarse, en cualquier caso, en un plazo no superior a diez días. La resolución que se adopte podrá inadmitir la

solicitud, conceder o denegar el acceso total o parcial y, en su caso, fijar la modalidad de acceso a la información solicitada.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 43. 1º de la Ley 12/2014 se inadmitirán a trámite, mediante resolución motivada, las solicitudes

- a) Que se refieran a información que esté en curso de elaboración o de publicación general
- b) Referidas a información que tenga carácter auxiliar o de apoyo como la contenida en notas, borradores, opiniones, resúmenes, comunicaciones e informes internos o entre órganos o entidades administrativas
- c) Relativas a información para cuya divulgación sea necesaria una acción previa de reelaboración
- d) Dirigidas a un órgano en cuyo poder no obre la información cuando se desconozca el competente
- e) Que sean manifiestamente repetitivas o tengan un carácter abusivo no justificado con la finalidad de transparencia de esta ley
- f) Que afecten a una pluralidad de personas cuyos datos personales pudieran revelarse con el acceso a la petición, en número tal que no sea posible darles traslado de la solicitud en el tiempo establecido para su resolución

Las resoluciones por las que se inadmita a trámite las solicitudes por las causas previstas en las letras a), b), c) y d) del apartado anterior se adoptarán y notificarán lo antes posible y, en todo caso, en el plazo máximo de diez días hábiles desde su recepción por el órgano competente para resolver. La resolución que inadmita la solicitud podrá impugnarse de acuerdo con lo previsto en esta ley 12/2014.

Transcurrido el plazo máximo para resolver sin haberse notificado resolución expresa, la solicitud de acceso se entenderá desestimada.

Cuando la información solicitada pudiera afectar a derechos o intereses de terceros, debidamente identificados, se les concederá un plazo de quince días para que puedan realizar las alegaciones que estimen oportunas. Simultáneamente a la concesión de la audiencia, el solicitante deberá ser informado de esta circunstancia, así como de la suspensión del plazo para dictar resolución hasta que se hayan recibido las alegaciones o haya transcurrido el plazo para su presentación. Cuando la resolución conceda el acceso total o parcial a una información que afecte a un tercero que se haya opuesto, el acceso solo tendrá lugar cuando haya transcurrido el plazo para interponer recurso contencioso-administrativo sin que se haya formalizado o haya sido resuelto confirmando el derecho a recibir la información

Serán motivadas, en todo caso, las resoluciones que inadmitan a trámite las solicitudes, las que denieguen el acceso, las que concedan el acceso parcial, las que concedan el acceso a través de una modalidad distinta a la solicitada y las que permitan el acceso cuando haya habido oposición de un tercero afectado.

Si la información ya ha sido publicada, la resolución podrá limitarse a indicar al solicitante cómo puede acceder a ella. La consulta directa de las fuentes de información, así como el acceso al lugar donde la información está depositada, podrán denegarse cuando las condiciones de seguridad del lugar y de

custodia y preservación de los documentos o de los soportes originales de la información no lo permitan.

La información se proporcionará en la modalidad solicitada, a menos que no sea posible, resulte excesivamente gravosa para el sujeto obligado y exista una alternativa más económica y fácilmente accesible para el solicitante. El acceso a la información se realizará preferentemente por vía electrónica, salvo cuando no sea posible o el solicitante haya señalado expresamente otro medio.

5. LÍMITES AL DERECHO DE ACCESO O ACCESO PARCIAL

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, el derecho de acceso podrá ser limitado cuando acceder a la información suponga un perjuicio para:

- a) La seguridad nacional
- b) La defensa
- c) Las relaciones exteriores
- d) La seguridad pública
- e) La prevención, investigación y sanción de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios
- f) La igualdad de las partes en los procesos judiciales y la tutela judicial efectiva
- g) Las funciones administrativas de vigilancia, inspección y control
- h) Los intereses económicos y comerciales
- i) La política económica y monetaria
- j) El secreto profesional y la propiedad intelectual e industrial
- k) La garantía de la confidencialidad o el secreto requerido en procesos de toma de decisión
- l) La protección del medio ambiente

La aplicación de los límites será justificada y proporcionada a su objeto y finalidad de protección y atenderá a las circunstancias del caso concreto, especialmente a la concurrencia de un interés público o privado superior que justifique el acceso.

En los casos en que la aplicación de alguno de los límites previstos no afecte a la totalidad de la información, se concederá el acceso parcial previa omisión de la información afectada por el límite salvo que de ello resulte una información distorsionada o que carezca de sentido. En este caso, deberá indicarse al solicitante que parte de la información ha sido omitida.

6. PROTECCIÓN DE DATOS EN RELACIÓN CON EL ACCESO

Si la información a la que pretende acceder el solicitante contuviera datos de carácter personal, la solicitud se remitirá al delegado de protección de datos (DPD) de VISOCAN quien deberá evaluar el carácter o nivel de protección de dicha información.

En caso de que la solicitud contuviera categorías especiales de datos personales a los que se refiere el artículo 9 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo (Reglamento general de protección de datos), el acceso únicamente se podrá autorizar en caso de que se contase con el consentimiento expreso y por escrito del afectado, a menos que dicho afectado hubiese hecho manifiestamente públicos los datos con anterioridad a que se solicitase el acceso.

Con carácter general y cuando en la información solicitada aparezcan datos personales que no sean necesarios, los mismos serán disociados de manera que no sea posible identificar a la persona física.

Cuando la información solicitada no contuviera datos especialmente protegidos, pero contuviera datos personales de identificación que no admitan disociación y que pudieran suponer un menoscabo del derecho a la intimidad o seguridad física del personal al servicio de VISOCAN o de terceros, el órgano al que se dirija la solicitud sólo concederá el acceso previa ponderación suficientemente razonada del interés público en la divulgación de la información y los derechos de los afectados cuyos datos aparezcan en la información solicitada, en particular su derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal y a la intimidad y seguridad física del titular de los mismos.

Para la realización de la citada ponderación, dicho órgano tomará particularmente en consideración los siguientes criterios:

- a) El menor perjuicio de los derechos de los afectados en caso de que los documentos únicamente contuviesen datos de carácter meramente identificativo de aquéllos
- b) La mayor garantía de los derechos de los afectados en caso de que los datos contenidos en el documento puedan afectar a su intimidad o a su seguridad

Con carácter general, y salvo que en el caso concreto se deniegue el acceso por que prevalezca la protección de datos personales u otros derechos constitucionalmente protegidos sobre el interés público en la divulgación, se prohibirá el acceso o en caso de ser posible, se concederá el acceso a información con los datos disociados o a los datos meramente identificativos relacionados con la organización, funcionamiento o actividad pública del órgano.

La normativa de protección de datos personales será de aplicación al tratamiento posterior de los datos obtenidos a través del ejercicio del derecho de acceso.

7. PROTECCIÓN DE DATOS DEL SOLICITANTE

En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos de carácter Personal y Garantías de los Derechos Digitales, y del Reglamento Europeo (UE) 2016/679 de Protección de Datos de Carácter Personal se garantiza que los datos aportados por el solicitante en su solicitud son los estrictamente necesarios para poder dar curso a su petición y sólo serán tratados con dicha FINALIDAD, la de mantener el contacto con el solicitante el tiempo necesario para atender a su solicitud y la finalidad de mantener actualizado el Registro de solicitudes de acceso a la información.

El responsable de su tratamiento es VIVIENDAS SOCIALES E INFRAESTRUCTURAS DE CANARIAS SAU (en adelante VISOCAN) con CIF: a-38017851 ubicado en la calle Tirso de Molina, 7 1º (38005 S/C Tenerife) y en la calle C/ Luis Doreste Silva 101 bajo (35004 Las Palmas de Gran Canaria), y se

encuentra **LEGITIMADA PARA SU TRATAMIENTO** en virtud de su consentimiento expreso como titular de los datos al firmar la solicitud, y dado que resultan imprescindibles para atender a su escrito.

Los datos sólo se tratarán durante el tiempo estrictamente necesario para atender a su solicitud y una vez finalizado, se suprimirán y quedarán bloqueados durante el tiempo legalmente establecido de 4 años, a disposición de las autoridades que motivadamente justifiquen poder acceder a ellos; transcurrido dicho plazo, se eliminarán.

En caso de que para gestionar su solicitud sea necesario el tratamiento de sus datos por parte de terceros DESTINATARIOS, como es el caso de empresas suministradoras u otras entidades, VISOCAN velará por su protección exigiendo al encargado del tratamiento las debidas medidas de seguridad y protección mediante la firma del preceptivo contrato de tratamiento de datos. VISOCAN no cede los datos a terceros ni realiza transferencias de datos fuera de la UE.

VISOCAN cuenta con un delegado de protección de datos interno de la organización que se encarga de velar por la seguridad en el tratamiento de tus datos, dentro de los parámetros que establece el Esquema Nacional de Seguridad (ESN).

El titular de los datos tiene derecho a ACCEDER a ellos y a SOLICITAR información incluso por escrito, a exigir la MODIFICACIÓN de aquellos que sean inexactos, a OPONERSE al tratamiento, a SUPRIMIR los datos que no sean necesarios, a su PORTABILIDAD, a LIMITAR su tratamiento e incluso a ELIMINAR aquellos datos que puedan ser eliminados, enviando su solicitud a protecciondedatos@Visocan.es o por escrito, dirigiéndose a VISOCAN SAU a la atención del Delegado de protección de datos C/ Luis Doreste Silva 101 bajo (35004 Las Palmas de Gran Canaria) en Gran Canaria o en el teléfono 928937122.

Su petición será contestada a la mayor brevedad y en todo caso antes de que transcurra un mes desde la solicitud, que podrá ser prorrogado a dos meses en caso de que existiera un motivo fundado en derecho.

La Agencia Española de Protección de Datos es la autoridad supervisora en España y puede darle más información sobre sus derechos y obligaciones en relación con sus datos personales, así como gestionar cualquier queja que tenga sobre el tratamiento que hacemos de sus datos personales. En caso de que se produzca una incidencia relacionada con los datos recogidos por la web, VISOCAN informará de manera inmediata a la Agencia Española de Protección de Datos.

8. ÓRGANO ENCARGADO DE TRAMITAR LA SOLICITUD

VISOCAN ha designado como órgano competente en materia de derechos de acceso a la Directora de Comunicación. Este departamento, en calidad de unidad responsable de la información pública, será el competente de tramitar y contestar a las solicitudes de acceso, realizando las siguientes funciones para garantizar la transparencia y el acceso a la información pública:

- a) Recabar y difundir la información a la que se refiere la Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de acceso a la información pública
- b) Recibir y dar tramitación a las solicitudes de acceso a la información

- c) Realizar los trámites internos necesarios para dar acceso a la información solicitada
- d) Realizar el seguimiento y control de la correcta tramitación de las solicitudes de acceso a la información
- e) Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información
- f) Asegurar la disponibilidad en la respectiva página web o sede electrónica de la información cuyo acceso se solicita con más frecuencia
- g) Mantener actualizado un mapa de contenidos en el que queden identificados los distintos tipos de información que obre en poder del órgano
- h) Todas aquellas que sean necesarias para asegurar una correcta aplicación de las disposiciones de la Ley 12/2014

9. REGISTRO DE SOLICITUDES

VISOCAN dispone de un Registro informático de solicitudes de acceso a la información pública en el que el órgano encargado de tramitar la solicitud inscribirá las solicitudes que se presenten, haciendo constar los siguientes datos:

- a) La fecha de presentación de la solicitud
- b) El nombre de la persona solicitante
- c) La información solicitada
- d) El tiempo en que se atendió la solicitud y, en caso de que la respuesta se haya realizado fuera del plazo, las razones que motivaron la demora
- e) El tipo de respuesta que dio a la solicitud y, en caso de denegación, los motivos de esta
- f) Los demás que puedan establecerse en el reglamento de organización y funcionamiento del registro

En cumplimiento de la legislación sobre protección de los datos de carácter personal, al Registro únicamente tendrán acceso el personal del órgano encargado de tramitar la solicitud, debiendo cumplir con las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal que en él se contengan.

Las presentes instrucciones están actualizadas a 3 de febrero de 2026.