



CO04 · PROCEDIMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS

NUEVO FUTURO TENERIFE

Código	CO04	Revisión	03
Fecha	05/07/26	Estado	Vigente
Elaborado por	Asesoría Jurídica (Responsable del Sistema)	Aprobado por	Junta Directiva

Actualizado 050726

CONTROL DE REVISIONES

Rev.	Fecha	Descripción del cambio
02	30/11/2025	Versión anterior del procedimiento
03	05/07/2026	Adaptación al formato corporativo y codificación CO04 (GI06); incorporación del canal verbal y la reunión presencial (Ley 2/2023); requisitos de las denuncias anónimas; enlace con el Protocolo de Protección Infantil (CO10); plazos y registro conforme a los artículos 26 y 32 de la Ley 2/2023

MARCO INSTITUCIONAL

Misión

Acompañar a nuestras madres, familias, jóvenes, niños y niñas, que se encuentren en una situación de grave riesgo de desprotección, a través de medidas de apoyo y prevención que permitan su desarrollo integral.

Visión

Ser la organización referente en España para el desarrollo de Hogares y Centros seguros, para aquellas familias, madres, jóvenes, niños y niñas que se encuentran en una situación de desprotección y vulnerabilidad social, estableciendo una relación cálida, cercana y positiva que favorezca su desarrollo psicológico y social para su total emancipación.

Valores

- **Dignidad de las personas.** Empoderamiento de las personas con sus derechos y libertades.
- **Solidaridad.** Crear oportunidades para las personas más desfavorecidas.
- **Responsabilidad.** Compromisos con las personas y nuevas actuaciones.
- **Superación.** Esfuerzo por mejorar y dar respuesta a todos los cambios y todas las nuevas necesidades.
- **Calidad.** Eficacia y optimización de nuestro trabajo diario.

ÍNDICE

CONTROL DE REVISIONES.....	2
MARCO INSTITUCIONAL	2
Misión	2
Visión	2
Valores.....	2
ÍNDICE.....	3
TÍTULO 1.- DISPOSICIONES GENERALES	4
ARTÍCULO 1. Objeto y ámbito	4
ARTÍCULO 2. Canales de presentación	4
ARTÍCULO 3. Contenido de la comunicación.....	4
TÍTULO 2.- TRAMITACIÓN.....	4
ARTÍCULO 4. Recepción y acuse de recibo	4
ARTÍCULO 5. Admisión a trámite.....	4
ARTÍCULO 6. Casos que afecten a menores	4
ARTÍCULO 7. Instrucción.....	5
ARTÍCULO 8. Plazos.....	5
ARTÍCULO 9. Conclusión del expediente	5
TÍTULO 3.- REGISTRO, INFORMACIÓN Y VIGENCIA	5
ARTÍCULO 10. Registro de informaciones	5
ARTÍCULO 11. Información a los órganos de gobierno	6
ARTÍCULO 12. Entrada en vigor y revisión	6

TÍTULO 1.- DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. Objeto y ámbito

Este procedimiento desarrolla la Política del Canal Ético (CO03) y regula la tramitación de las comunicaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información de la Asociación Nuevo Futuro Tenerife, conforme a la Ley 2/2023. Se aplica a todas las personas del ámbito subjetivo del artículo 2 del CO03.

ARTÍCULO 2. Canales de presentación

- Formulario web del Canal de Denuncias: nuevofuturotenerife.org.
- Correo electrónico: legal@nuevofuturotenerife.es.
- Correo postal: Responsable de Gestión del Sistema, calle Puerto Escondido, 1 – 3º, 38002 Santa Cruz de Tenerife.
- Verbalmente: por teléfono o mediante reunión presencial con la persona Responsable del Sistema, que se celebrará dentro de los siete días siguientes a la solicitud. Las comunicaciones verbales se documentarán con el consentimiento de la persona informante mediante grabación o transcripción fiel, que podrá revisar y firmar.

ARTÍCULO 3. Contenido de la comunicación

La comunicación debe incluir, en la medida de lo posible: la descripción detallada de los hechos, la identificación de las personas o áreas implicadas, el lugar y la fecha, y la documentación o indicios disponibles. Las comunicaciones anónimas se tramitan si permiten al menos identificar a los presuntos autores o una forma de identificarlos, el lugar y la fecha aproximada de los hechos. El canal admite también consultas sobre la interpretación o aplicación de las normas internas.

TÍTULO 2.- TRAMITACIÓN

ARTÍCULO 4. Recepción y acuse de recibo

La persona Responsable del Sistema registra la comunicación en el Registro de Informaciones, abre un expediente independiente y remite acuse de recibo a la persona informante en un plazo máximo de siete días naturales, salvo que la comunicación sea anónima sin medio de contacto o el acuse pueda comprometer la confidencialidad.

ARTÍCULO 5. Admisión a trámite

Se admite a trámite toda comunicación que describa hechos con apariencia de infracción del ámbito material del CO03. Se archivan, dejando constancia motivada en el registro: las comunicaciones manifiestamente infundadas, las ajenas al ámbito del sistema y los meros rumores o disputas personales. El archivo no impide la reapertura si aparece nueva información.

ARTÍCULO 6. Casos que afecten a menores

Si la comunicación revela una posible situación de violencia, maltrato o desprotección de un niño, niña o adolescente, la persona Responsable del Sistema lo traslada de inmediato —el mismo día— a la persona Delegada de Protección para activar el circuito del Protocolo de

Protección Infantil (CO10), sin perjuicio de la tramitación del expediente en el canal. Los deberes legales de comunicación a las autoridades (arts. 15 y 16 LOPIVI) no se demoran por la instrucción interna.

ARTÍCULO 7. Instrucción

- La persona Responsable del Sistema dirige la investigación con imparcialidad y confidencialidad; puede recabar información y documentación de cualquier área y realizar las entrevistas necesarias.
- Todo el personal tiene el deber de colaborar con la investigación.
- La persona afectada será informada de los hechos que se le atribuyen y oída, en el momento que no comprometa la investigación, con respeto a su presunción de inocencia (CO03, art. 9).
- Si existe conflicto de intereses de quien instruye, se aparta y se designa a otra persona (CO03, art. 10).

ARTÍCULO 8. Plazos

- Acuse de recibo: máximo siete días naturales desde la recepción.
- Investigación y respuesta: máximo tres meses desde la recepción (o desde el vencimiento de los siete días si no hubo acuse).
- Prórroga: hasta tres meses adicionales en casos de especial complejidad, informando a la persona informante si facilitó contacto.

ARTÍCULO 9. Conclusión del expediente

- Informe de conclusiones de la persona Responsable del Sistema con propuesta de resolución.
- Si se constata una infracción: medidas correctoras y, en su caso, expediente disciplinario conforme al GI02 y al convenio colectivo.
- Si los hechos pudieran ser constitutivos de delito: remisión inmediata al Ministerio Fiscal (o a la Fiscalía Europea si afectan a los intereses financieros de la UE).
- Comunicación del resultado a la persona informante, si facilitó contacto, y seguimiento de las medidas adoptadas.

TÍTULO 3.- REGISTRO, INFORMACIÓN Y VIGENCIA

ARTÍCULO 10. Registro de informaciones

Todas las comunicaciones quedan inscritas en el Registro de Informaciones, con las garantías de confidencialidad de la Ley 2/2023. Los datos personales de comunicaciones no admitidas se suprimen a los tres meses; los del resto se conservan solo mientras sea necesario para el procedimiento y, en el registro, nunca más de diez años (arts. 26 y 32 de la Ley 2/2023). El registro no es público y solo se facilita a la autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el marco de un procedimiento.

ARTÍCULO 11. Información a los órganos de gobierno

La persona Responsable del Sistema informa periódicamente a Dirección y a la Junta Directiva de las comunicaciones recibidas y del resultado de las investigaciones, de forma agregada y preservando la confidencialidad de las personas informantes.

ARTÍCULO 12. Entrada en vigor y revisión

Este procedimiento entra en vigor el día de su aprobación por la Junta Directiva, junto con la Política del Canal Ético (CO03), y se revisa al menos cada dos años o cuando cambie la normativa aplicable.