

Un canal de denuncias es el perfecto controlador en una organización, que permite identificar y denunciar irregularidades, malas prácticas o la mala administración y que sirve de base para una correcta gestión empresarial

Objeto, finalidad y ámbito de aplicación

La transparencia es uno de los pilares esenciales de **La Empresa Insular de Artesanía S.A.**, por este motivo, queremos proporcionar un **Canal Específico**, que sirva de instrumento, anónimo o nominativo ([art. 7.3 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero](#)), para informar de forma rápida y sencilla, de cualquier posible irregularidad, incumplimiento o comportamiento contrario a la Ley o al Código de Ética que rige a nuestra organización.

Para ello, **La Empresa Insular de Artesanía S.A.** ha implantado un “**Canal Interno de Información**”, eficaz, seguro y confidencial, en cumplimiento con lo establecido en la [Ley 2/2023, de 20 de febrero](#). Este sistema cumple con la objetivo de la citada Ley permitiendo que las personas físicas puedan informar sobre alguna de las acciones u omisiones a las que se refiere su artículo 2, fundamentalmente infracciones del Derecho de la UE e infracciones penales o administrativas graves o muy graves infracciones normativas y lucha contra la corrupción).

Disponible para las siguientes personas:

- Trabajadores por cuenta ajena y autónomos
- Accionistas y personas pertenecientes al órgano de administración
- Personas que ya no tengan relación con la Empresa, por haber finalizado ésta (jubilados, alumnos en prácticas...)
- Personas que trabajen para contratistas, subcontratistas, proveedores y suministradores
- Informantes que comuniquen infracciones en una relación laboral ya finalizada
- Informantes sin relación laboral, pero que estén en un proceso de selección o negociación precontractual
- Toda persona que intervenga directa o indirectamente en el procedimiento y puedan ser represaliados/as

Los elementos Objeto de comunicación serían:

- Contratación pública
- Servicios, productos y mercados financieros, y prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo
- Seguridad productos y conformidad
- Seguridad en el transporte
- Protección Medio Ambiente, Radiaciones y Seguridad Nuclear
- Salud pública
- Protección consumidores
- Protección Privacidad, Datos Personales y Seguridad en Redes Sociales y sistemas de Información
- Infracciones que afecten a los intereses de la UE (competencia, ayudas de los Estados, ventajas fiscales, impuestos de sociedades)
- Derecho del trabajador
- Cohecho, soborno y malversación
- Acciones u omisiones que puedan ser penales o administrativas graves o muy graves
- Infracciones o incumplimientos de nuestro Código Ético y/o políticas. [\(ENLACE\)](#)
- Infracciones o incumplimientos de nuestro Protocolo de acoso sexual y/o por razón de sexo [\(ENLACE\)](#)

Para todo ello nuestro sistema cumple con las siguientes especificaciones técnicas que garantizan el cumplimiento:

Identificación de los canales internos de información (formularios)

<https://artenerife.com/wp-content/uploads/2023/11/Formulario-Informacion-o-Comunicacion.docx>

Envío acuse de recibo al informante

Determinación plazo máximo para dar respuesta a la investigación

La posibilidad de mantener la comunicación con el/la informante y si se considera necesario, solicitarle información adicional y/o que éste/a pueda aportarla.

Garantizar la confidencialidad (Toda la información será recibida bajo estricta confidencialidad por un Responsable externo a la Empresa. De esta manera se garantiza una gestión imparcial y confidencial de todo el proceso).

Respeto a la Presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas

Cumplimiento y respeto a las disposiciones sobre Protección de Datos personales
<https://artenerife.com/aviso-legal/>

Remisión al Ministerio Fiscal con carácter inmediato cuando hay indicios de delito en el siguiente enlace:

<https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Servicios/Atencion-Ciudadana/Modelos-normalizados/Denuncia>

Derechos del Informante

La Empresa Insular de Artesanía S.A. se compromete a garantizar que nadie sufra un trato perjudicial como resultado de servirse de este canal, por ello, es muy importante, hacer un uso responsable del mismo, evitando bajo cualquier concepto emitir acusaciones falsas o aportar informaciones erróneas.

Es importante destacar, que La organización **prohíbe expresamente las represalias al informante**, en forma de:

Suspensión de contrato de trabajo, despido o extinción de la relación laboral o estatutaria.

Daños (reputación, económicos, coacción, intimidación, acoso u ostracismo)

Evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional

Inclusión en listas negras o difusión de información en un determinado ámbito

Denegar o anular alguna licencia o permiso

Denegar la formación

Discriminar, trato desfavorable o injusto

Derecho a que su identidad no sea revelada a terceras personas (Garantía de Confidencialidad)

Vías de comunicación para el informante

- Correo electrónico dirigido a: denuncias@artenerife.com
- Telefónica: llamando al delegado Responsable del Sistema. Tlf.653 810
- Formulario web: Canal de denuncia ([ENLACE](#))
- Carta postal: dirección postal del despacho externo o (Comisión de Ética y Comunicación: C/Tomás Zerolo, 27 CP 38300 La Orotava S7C de Tenerife
- Presencial a solicitud del informante: mediante una reunión presencial ante el Responsable del Sistema, facilitando los datos de contacto para que en el plazo máximo de 7 días se pueda concertar una cita. Tlf.653 810

Responsable del Sistema

La persona encargada de velar por el Cumplimiento del canal es D. Ricardo Cologan Ruiz Benítez de Lugo.

Una vez recibida la comunicación (denuncia) Se emitirá un acuse de recibo (antes de 7 días), si el informante dejó un medio para ello. Se abrirá un expediente y comenzará el procedimiento de investigación interna para el esclarecimiento de los hechos.

El investigado/a tiene derecho a todas las garantías establecidas en el Estatuto de los Trabajadores, siendo imprescindibles los siguientes derechos:

- Recibir información clara de los hechos imputados y responsabilidades exigidas
- Revisar las pruebas que existen en su contra
- Recibir asistencia de un abogado/a
- Derecho a la presunción de inocencia y a no declarar contra sí mismo (en caso que pudiera ser delito penal)

Análisis de la denuncia

- Se hace una primera valoración sobre si la denuncia es fundada, hay sospecha de conducta delictiva o pueda ocasionar daños que requieran acciones inmediatas para proteger al denunciante, a terceros (Art. 9.2 f L2/23) o a la propia organización.
- Se Comunica con el informante, y si se considera necesario, se le solicita información adicional.
- Si la información se considera delictiva, se remite inmediatamente al Ministerio Fiscal o si afectan a intereses de la UE se remiten a la Fiscalía Europea.
- Cualquier otra acción que la empresa considere necesaria para continuar con el proceso de investigación, respetando la normativa vigente en Protección de Datos.

Procedimiento de Investigación Interna

- Investigación de ficheros, archivos, equipos informáticos o correos electrónicos. Si se cree oportuno, como medida cautelar, se podría prohibir el acceso a los sistemas, bloquear cuenta correo electrónicos.
- Si la información es por acoso, menoscabo, faltas graves de respeto o agresiones. Mientras dura la investigación, se podrán tomar, dentro de las posibilidades, medidas para que las personas implicadas no coincidan en un mismo espacio de trabajo.

Conclusión de la Investigación

- ❖ Se resolverá la denuncia lo más pronto posible, no superando, en principio, los tres meses a contar desde la recepción de la comunicación o, si no se

remitió acuse de recibo al informante, a partir de tres meses desde el vencimiento de los siete días previos. Todo esto salvo casos complejos, que se pueden alargar tres meses más.

- ❖ Al concluir la denuncia se toman medidas para evitar nuevos hechos o que se repitan, así como se aplican medidas sancionadoras. Si se producen responsabilidades legales se adoptan las medidas necesarias al respecto.
- ❖ Una vez concluida y resuelta la investigación, se archiva el expediente durante los plazos legales, garantizando siempre la confidencialidad.
- ❖ El comunicado del informador se elimina o anonimiza a los tres meses desde la conclusión del expediente.

En resumen

El informante realiza una denuncia a través del canal habilitado para ello. **Denuncia Procesada**

Recibida esta, el Responsable o el gestor externo del canal la estudiarán y determinarán si debe ser o no tramitada, en función de si hay indicios o no de que se está cometiendo la irregularidad denunciada. **Denuncia Tramitada**

La organización tiene un plazo de 7 días para comunicar la recepción de la denuncia al informante. Si la denuncia se tramita, la organización dispondrá de un plazo máximo de 3 meses para llevar a cabo la investigación interna correspondiente para el esclarecimiento de los hechos. Este plazo se puede prorrogar por 3 meses más, en casos de especial complejidad. **Denuncia en Comité de Investigación y pendiente de resolución**

Resolución

- ❖ Las denuncias presentadas y tramitadas se conservarán en un registro, garantizando la confidencialidad, que deberá ser accesible a la autoridad judicial en el caso de un procedimiento judicial. Los datos personales que contenga este registro se conservarán durante el tiempo necesario, con un plazo máximo de 10 años.