

MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS ELEMENTOS BÁSICOS DEL MODELO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

CÓDIGO DE CONDUCTA

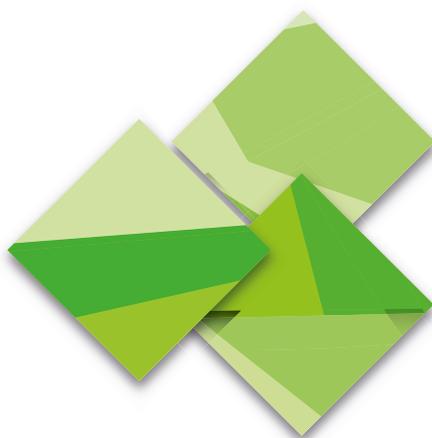
CANAL DE DENUNCIAS

ÓRGANO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Manual para la implementación de los Elementos Básicos del Modelo de Cumplimiento Normativo

POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO
CÓDIGO DE CONDUCTA
CANAL DE DENUNCIAS
ÓRGANO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO





**Manual para la implementación de los Elementos Básicos
del Modelo de Cumplimiento Normativo**

Edita	Plataforma de ONG de Acción Social Tribulete 18, 1ª Planta. 28012 Madrid 91 535 10 26 - info@plataformaong.org
Depósito Legal	M-31735-2021
Autoras/es	Plataforma de ONG de Acción Social Mercedes Gutiérrez Duque Rosa Romero Amado Oscar D. Perea Arias
Financiado por	Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 Secretaría de Estado de Derechos Sociales Dirección General de Diversidad Familiar y Servicios Sociales Plataforma de ONG de Acción Social
Diseño y maquetación	Advantia Comunicación Gráfica, S.A
Edición española disponible en	www.plataformaong.org
© de la Edición	Plataforma de ONG de Acción Social, 2021

ADVERTENCIA

El presente Manual tiene una finalidad exclusivamente divulgativa, siendo la información y comentarios de carácter general y no constituyen asesoramiento jurídico alguno.

El uso de los criterios del Manual es responsabilidad exclusiva de la persona usuaria, la Plataforma de ONG de Acción Social no asume responsabilidad alguna por la utilización del mismo.

La Plataforma de ONG de Acción Social no se compromete a la actualización o revisión del contenido del Manual.



ÍNDICE

0. PRÓLOGO.....	9
1. INTRODUCCIÓN.....	11
2. EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO.....	12
2.1 Cumplimiento Normativo.....	12
2.2. Importancia de la Transparencia y el Buen Gobierno y su relación con el Cumplimiento Normativo.....	14
2.2.1. Transparencia	14
2.2.2. Buen Gobierno	15
2.3. Modelo de Cumplimiento Normativo.....	16
2.4. Plan de Cumplimiento Normativo.....	18
2.4.1. Análisis y elaboración del Plan de Cumplimiento.....	19
2.4.1.1. Identificación de los aspectos organizacionales.....	19
2.4.1.2. Contexto normativo de la organización.....	20
2.4.1.3. Análisis de riesgos (Matriz de riesgos).....	21
2.4.1.4. Mapa de riesgos.....	27
2.4.1.5. Actuaciones del Plan de Cumplimiento.....	27
2.4.1.6. Temporalización.....	27
2.4.1.7. Indicadores del Plan de Cumplimiento	27
2.4.2. Implantación del Plan de Cumplimiento.....	27
2.4.3. Evaluación del Plan de Cumplimiento.....	28
3. ELEMENTOS BÁSICOS DEL MODELO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	29
3.1 Política de Cumplimiento Normativo.....	29
3.1.1. Contenido de la Política de Cumplimiento Normativo.....	30
3.1.2. Proceso de elaboración e implantación de la Política de Cumplimiento Normativo	32
3.2. Código de conducta	35
3.2.1. Requisitos y características.....	35
3.2.2. Motivos para disponer de un Código de conducta.....	36
3.2.3. Contenido del Código de conducta.....	36
3.2.4. Proceso de elaboración del Código de conducta	39
3.2.4.1. Compromiso del órgano de gobierno.....	40
3.2.4.2. Redacción.....	40
3.2.4.3. Aprobación.....	44
3.2.4.4. Implantación.....	44
3.2.4.5. Revisión, seguimiento y evaluación	45
3.2.5. Régimen disciplinario.....	49
3.2.5.1. Contenido del Régimen disciplinario.....	49
3.2.5.2. Faltas y sanciones	49
3.2.5.3. Procedimiento del Régimen disciplinario.....	51
3.2.6. Comisión del Código de conducta.....	53
3.2.6.1. Composición de la Comisión	53
3.2.6.2. Funciones de la Comisión.....	54

3.3. Canal de denuncias	54
3.3.1. Motivos para disponer de un Canal de denuncias.....	56
3.3.1.1. ¿Por qué instaurar un Canal de denuncias en la organización?.....	56
3.3.1.2. ¿Cómo afecta la normativa a las entidades del Tercer Sector de Acción Social?	57
3.3.1.3. ¿A quién afecta la obligación de establecimiento de canales de denuncia interna?.....	58
3.3.2. Elementos del Canal de denuncias y procedimiento de implementación.....	59
3.3.3. Compromiso de la organización.....	60
3.3.4. Definición del ámbito, del alcance y de la tipología del Canal.....	61
3.3.4.1. Alcance objetivo.....	61
3.3.4.2. Alcance subjetivo.....	63
3.3.4.3. Tipología del canal.....	65
3.3.5. Diseño del Canal de denuncias.....	66
3.3.5.1. Vía o conducto del Canal de denuncias.....	66
3.3.5.2. Vías complementarias.....	67
3.3.6. Garantías generales del Canal.....	67
3.3.6.1. Confidencialidad.....	67
3.3.6.2. Protección de datos personales.....	68
3.3.6.3. Política de privacidad	72
3.3.6.4. Ausencia de represalias y medidas de protección.....	72
3.3.6.5. Evitar el conflicto de intereses.....	75
3.3.6.6. Trazabilidad del proceso.....	75
3.3.7. La denuncia	76
3.3.7.1. Concepto de denuncia.....	76
3.3.7.2. Suceso denunciado.....	77
3.3.7.3. Denuncia anónima o nominal.....	77
3.3.7.4. Contenido mínimo de la denuncia	78
3.3.8. Procedimiento de gestión de las denuncias.....	79
3.3.8.1. Recepción de la denuncia	80
3.3.8.2. Valoración e investigación de la denuncia	83
3.3.9. Implantación y seguimiento del Canal de denuncias.....	89
3.3.9.1. Implantación.....	89
3.3.9.2. Revisión, seguimiento y evaluación	89
3.3.10. Pasos para la creación, implantación y seguimiento del Canal de denuncias.....	91
3.4. Órgano de Cumplimiento Normativo.....	93
3.4.1. Introducción	93
3.4.2. Definición	94
3.4.3. Requisitos del Órgano de Cumplimiento Normativo.....	94
3.4.3.1. Independencia y conflicto de intereses.....	95
3.4.4. Ámbito de actuación: funciones y competencias.....	96
3.4.5. Composición	98
3.4.6. Reglamento de Funcionamiento.....	100
3.4.7. Responsabilidad del Órgano de Cumplimiento Normativo.....	103
3.4.8. Proceso de nombramiento y constitución.....	104
3.4.9. El Órgano de Cumplimiento Normativo en organizaciones de menor tamaño	106

ANEXOS	109
ANEXO 1. MODELO DE POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO.....	109
ANEXO 2. MODELO DE ADHESIÓN AL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS Y VOLUNTARIAS.....	112
ANEXO 3. MODELO DE CLÁUSULA RELATIVA AL CÓDIGO DE CONDUCTA A INCLUIR EN CONTRATOS Y CONVENIOS CON TERCEROS.....	113
ANEXO 4. MODELO DE NOTIFICACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS RELATIVA AL CÓDIGO DE CONDUCTA.....	114
ANEXO 5. MODELO DE DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD Y DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERESES.....	115
ANEXO 6. MODELO DE PROCEDIMIENTO DE CANAL DE DENUNCIAS.....	117
ANEXO 7. MODELO DE CLÁUSULA PARA CONTRATOS CON PROVEEDORES Y CONVENIOS RELATIVA AL CANAL DE DENUNCIAS.....	128
ANEXO 8. MODELO DE CLÁUSULA EN EL CONTRATO LABORAL RELATIVA AL CANAL DE DENUNCIAS.....	129
ANEXO 9. MODELO DE CLÁUSULA EN EL ACUERDO DE VOLUNTARIADO RELATIVA AL CANAL DE DENUNCIAS.....	130
ANEXO 10. MODELO DE POLÍTICA DE PRIVACIDAD DEL CANAL DE DENUNCIAS.....	131
ANEXO 11. MODELO DE DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD DE NOMBRAMIENTO PARA INTEGRAR EL ÓRGANO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO.....	135
4. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA	136
5. ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	138
6. ÍNDICE DE TABLAS.....	140





PRÓLOGO

La Plataforma de ONG de Acción Social presenta el *Manual para la implementación de los Elementos básicos del Modelo de Cumplimiento Normativo*.

Durante los últimos años la sociedad, cada vez más, exige un mayor nivel de transparencia a las organizaciones sociales, lo que ha acentuado que las ONG trabajemos en dar respuesta a la demanda social de supervisión de las actuaciones que realizamos. Todo ello ha generado una necesidad de establecer sistemas de control y gestión organizacional basados en principios éticos, lo que ha impulsado el desarrollo de Códigos éticos, Canales de denuncia y Planes de Cumplimiento Normativo, entre otras herramientas. Además, tampoco nos podemos olvidar de los requisitos que el Código Penal fija para la exención de responsabilidad penal de las personas jurídicas (entre las que se encuentran las entidades del Tercer Sector de Acción Social), en caso de producirse un incumplimiento normativo.

Tras la publicación en 2020 del *Manual de elaboración de Planes de Cumplimiento Normativo para entidades del Tercer Sector de Acción Social*, desde la Plataforma de ONG, continuamos desarrollando nuestros esfuerzos en materia de Transparencia, Buen Gobierno y Cumplimiento Normativo con el presente trabajo.

El Manual para la implementación de los Elementos básicos del Modelo de Cumplimiento Normativo, está orientado a ser un referente y servir de apoyo para que las entidades del Tercer Sector de Acción Social obtengan mecanismos útiles que les ayuden a la desarrollar e implantar estos elementos en sus organizaciones de manera más sencilla y eficaz. De esta forma, seguimos impulsando una cultura de Transparencia, Buen Gobierno y Cumplimiento Normativo en el Tercer Sector:

Este documento es fruto del trabajo que viene desarrollando la Comisión de Transparencia, Buen Gobierno e Innovación de la Plataforma de ONG de Acción Social desde el año 2017. La principal motivación de los proyectos de la Comisión es ofrecer herramientas accesibles a las organizaciones, independientemente de su tamaño y ubicación, que actúen como semillas para extender y fortalecer un compromiso común por el Cumplimiento Normativo y por una cultura de Transparencia y Buen Gobierno.

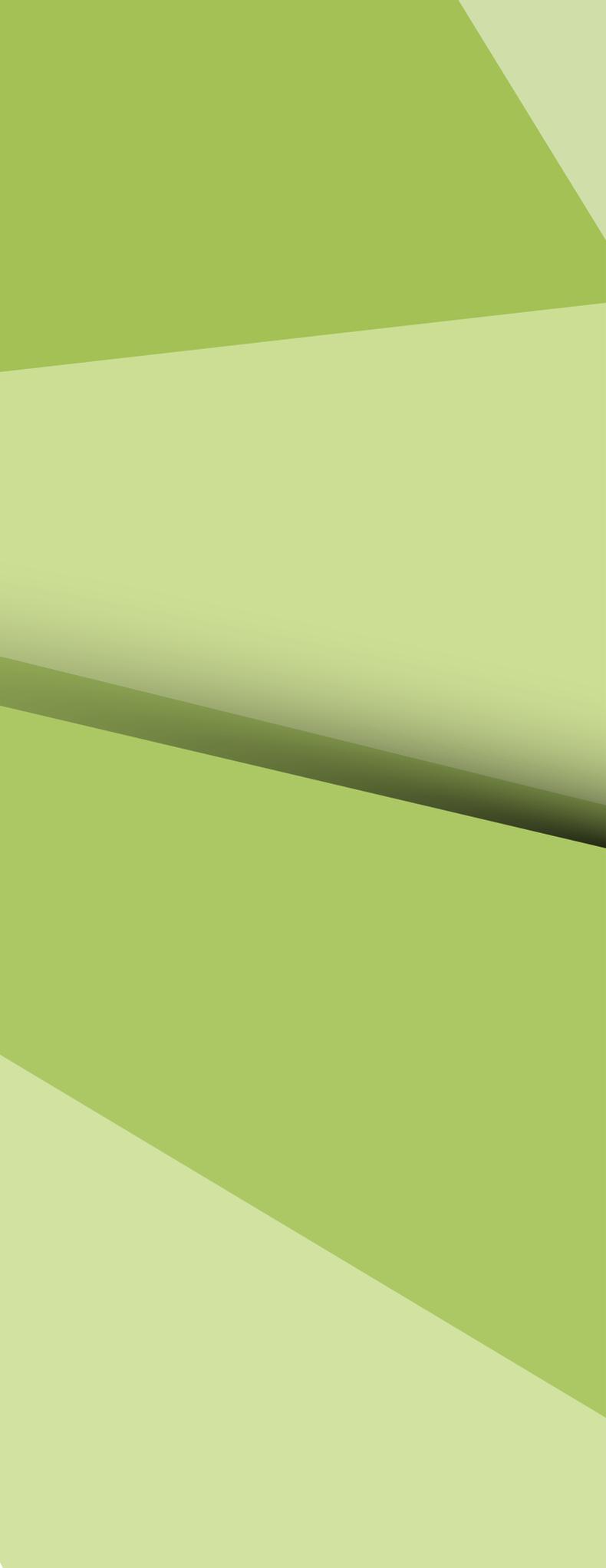
El Cumplimiento Normativo se ha convertido para la gestión de las entidades del Tercer Sector en uno de los objetivos prioritarios de las ONG y, por lo tanto, de la Plataforma. La creciente atención de la sociedad a este ámbito y la necesidad de contar con materiales adaptados a las necesidades de nuestras entidades, nos ha llevado a generar esta publicación.

Deseo que éste sea un paso más en la construcción de un Tercer Sector de Acción Social más fuerte, ético y transparente.

Yolanda Besteiro

*Presidenta
Plataforma ONG Acción Social*





INTRODUCCIÓN

La Plataforma de ONG de Acción Social es una organización de ámbito estatal, privada, aconfesional y sin ánimo de lucro que trabaja para promover el pleno desarrollo de los derechos sociales y civiles de los colectivos más vulnerables y desprotegidos de nuestro país y para fortalecer el Tercer Sector de Acción Social. Una de las áreas de trabajo de la Plataforma se centra en la Gestión de la Calidad, la Transparencia, el Buen Gobierno y el Cumplimiento Normativo. En relación con esta línea de trabajo se han llevado a cabo distintos proyectos y actuaciones tales como el acompañamiento a entidades sociales para la gestión de la calidad, el desarrollo de una Aplicación de Autoevaluación en la Herramienta de transparencia y buen gobierno, la publicación del *Manual de elaboración de Planes de Cumplimiento Normativo para entidades del Tercer Sector de Acción Social*¹, formaciones en materia de cumplimiento normativo, el fomento del Compromiso por la calidad en el Tercer Sector de Acción Social o el consenso de unas Recomendaciones Éticas del Tercer Sector de Acción Social.

Para un correcto desarrollo de estas actuaciones, la Plataforma de ONG ha establecido alianzas con otras organizaciones del Tercer Sector como la Coordinadora de ONG para el Desarrollo – España o el Instituto para la Calidad de las ONG (ICONG), y tiene convenios suscritos con diferentes organismos de las administraciones públicas, entre los que se encuentra el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno de España.

Desde la creación de la Comisión de Transparencia, Buen Gobierno, Innovación y nuevos retos de la Plataforma de ONG en el año 2017, se ha creado una línea de trabajo enfocada a la promoción de herramientas para ayudar a las entidades sociales en la implementación de una cultura de transparencia y buen gobierno. Desde la Comisión también se ha trabajado en dar respuesta a los principales aspectos que afectan al Tercer Sector de Acción Social en materia de cumplimiento normativo.

Fruto del trabajo de esta Comisión de Transparencia, Buen Gobierno e Innovación, desde el año 2020, se está ejecutando un programa de transparencia, buen gobierno y cumplimiento normativo. Durante 2021 este programa está desarrollando tres actuaciones principales: la elaboración de un Manual para la implantación de los Elementos básicos del Modelo de Cumplimiento Normativo, continuidad de la formación en elaboración de planes de cumplimiento normativo, cuya primera edición fue el año pasado, y una nueva formación online en relación a los Elementos básicos del Modelo de Cumplimiento Normativo en las entidades del Tercer Sector de Acción Social.

El objetivo del Manual para la implantación de los Elementos básicos del Modelo de Cumplimiento Normativo es orientar a las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social a la hora de implantar un Modelo de Cumplimiento Normativo, prestando especial interés en la construcción e implantación de los elementos básicos, que son la Política de Cumplimiento Normativo, el Código de conducta, el Canal de denuncias y el Órgano de Cumplimiento Normativo. Este Manual proporciona herramientas y ofrece recomendaciones para que las organizaciones, independientemente de su tamaño y ubicación, puedan disponer de sistemas de gestión que reduzcan los riesgos de incumplimientos normativos. Al mismo tiempo, contribuirá a que cumplan los requisitos exigidos para la exención de responsabilidad penal tal y como recoge el artículo 31 bis del Código Penal².

La finalidad de este Manual es, por tanto, ayudar a las entidades del Tercer Sector de Acción Social, en especial a aquellas que disponen de recursos limitados, a cumplir con la legislación que les es de aplicación y a mejorar su gestión, reduciendo sus riesgos y mejorando su eficiencia, contribuyendo, de este modo, a implantar una cultura de cumplimiento normativo en el sector.

¹ Plataforma de ONG de Acción Social. (2020). *Manual de elaboración de Planes de Cumplimiento normativo para entidades del Tercer Sector de Acción Social*.

² El [Artículo 31 bis Código Penal](#) establece que: "Si el delito fuere cometido por las personas indicadas en la letra a) del apartado anterior, la persona jurídica quedará exenta de responsabilidad si se cumplen las siguientes condiciones: 1.º el órgano de administración ha adoptado y ejecutado con eficacia, antes de la comisión del delito, modelos de organización y gestión que incluyen las medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir delitos de la misma naturaleza o para reducir de forma significativa el riesgo de su comisión."

2

EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El Cumplimiento Normativo empezó a cobrar fuerza en España con la reforma del Código Penal (en adelante CP) en el año 2010 y su posterior mejora técnica del año 2015. En la reforma de 2010 se otorga responsabilidad penal a las personas jurídicas, entre las que se encuentran las entidades del Tercer Sector de Acción Social, por aquellos incumplimientos cometidos en beneficio o nombre de la organización. Las personas jurídicas tendrán, además, responsabilidad penal por los delitos cometidos tanto por el equipo directivo, como por las personas trabajadoras y voluntarias, así como por cualquier persona bajo la supervisión de la organización³.

Adicionalmente, hay que tener en cuenta que las consecuencias accesorias del artículo 129 del CP son aplicables a *“delitos cometidos en el seno, con la colaboración, a través o por medio de empresas, organizaciones, grupos o cualquier otra clase de entidades o agrupaciones de personas que, por carecer de personalidad jurídica, no estén comprendidas en el artículo 31 bis. Se podrá imponer motivadamente a dichas empresas, organizaciones, grupos, entidades o agrupaciones una o varias consecuencias accesorias a la pena que corresponda a la autoría del delito”*⁴, por lo que también les afectaría.

Esto implica que las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social (en adelante TSAS) pueden tener responsabilidad penal ante incumplimientos que supongan un delito penal cometido en su ámbito de actuación.

Pero en el ámbito de las entidades del TSAS no nos podemos quedar solo con la responsabilidad penal, un incumplimiento normativo puede tener también otras consecuencias que pueden llegar incluso a desembocar en la desaparición de la entidad.

Y, además, al hablar de cumplimiento normativo no nos podemos referir solo a la observancia de las leyes, sino que, debido a la idiosincrasia y actividad de las entidades del Tercer Sector, se debe respetar todo tipo de norma, extendiendo el cumplimiento a todas las normas jurídicas y éticas, incluyendo los principios y valores de la organización.

Un incumplimiento normativo puede tener diversas consecuencias en una entidad y dependerá del tipo de norma que

se incumpla. Así, si lo que no se ha obedecido es una norma jurídica, las consecuencias pueden ser administrativas, económicas o penales. Respecto a las normas éticas, las consecuencias ante un incumplimiento serían de índole reputacional, con posibles consecuencias económicas. Si en una entidad se produce un incumplimiento de las normas o conductas que la sociedad espera de una ONG, se podría producir una pérdida de confianza y de reputación, con la consecuente disminución del apoyo social, y derivado de éste, una caída de las donaciones, de los convenios firmados con terceras personas y de las colaboraciones. A esto hay que sumar el efecto que la crisis reputacional de una sola organización puede producir en el conjunto del TSAS.

2.1 CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El Cumplimiento Normativo consiste en la implementación de políticas y procedimientos adecuados y eficaces para que la organización pueda realizar su actividad de acuerdo a las normas que le sean de aplicación, promoviendo una cultura de cumplimiento entre las personas vinculadas a la entidad.

Las organizaciones comenzaron a implementar modelos de cumplimiento normativo a raíz de que el Código Penal⁵ otorgara a las entidades la posibilidad de eximirse, es decir, de no tener responsabilidad penal en determinadas circunstancias. Para ello, será necesario que la organización cuente con un modelo de prevención de delitos propio, eficaz y proporcional. Dentro de este modelo de prevención se deberá incluir la supervisión de un órgano autónomo, protocolos de gestión, decisión y ejecución que impidan la comisión de delitos, formación a las personas que trabajan en la entidad y la materialización de canales de denuncia⁶, revisión periódica del modelo y de su cumplimiento, entre otros puntos. En el caso de que un delito se cometa dentro de la organización, incluso en beneficio y representación de ésta, contar con un modelo fuerte de prevención de delitos, respaldaría a la entidad y sería decisivo para valorar la responsabilidad penal de la misma.

Para las organizaciones del TSAS es importante generar dentro de la entidad una cultura de respeto a las normas, tanto jurídicas como éticas. Esta cultura englobaría el conjunto de medidas diseñadas e implementadas en la organización para garantizar que todas sus actividades e interacciones respeten las normas externas vigentes y los principios y las normas internas que estuvieran aprobadas. Estas medidas se diseñarían específicamente para la identificación, la prevención, la corrección y la gestión de posibles riesgos de incumplimiento normativo dentro de la organización.

3 Artículo 31 bis de la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

4 Plataforma de ONG de Acción Social. (2020). *Manual de elaboración de Planes de Cumplimiento Normativo para entidades del Tercer Sector de Acción Social*.

5 Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

6 Circular 1/2016, sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del código penal efectuada por ley orgánica 1/2015.

¿Qué puede aportar el Cumplimiento Normativo a las organizaciones del TSAS?

El principal motivo para que las organizaciones se interesen por el Cumplimiento Normativo es el de eximirles de responsabilidad penal en caso de que alguna persona que forme parte de la organización cometa un delito por cuenta o en beneficio directo o indirecto de la organización⁷.

No obstante, existen otros motivos por lo que sería recomendable. Estos motivos los podemos clasificar en tres grupos, dependiendo de la función que el Cumplimiento Normativo desempeñe en la organización. Podemos hablar de una triple función:



Ilustración 1. Funciones del Cumplimiento Normativo en las entidades del TSAS

- **Función preventiva:** consiste en poder evitar o reducir las consecuencias procedentes de un posible incumplimiento normativo. Deriva del establecimiento de políticas, procedimientos u otras medidas de prevención, que permitirán reducir la probabilidad de que las personas de la organización lleven a cabo un incumplimiento normativo.

Así, en relación con los delitos penales, en el artículo 31 bis del CP⁸ se indica que las entidades estarán exentas de responsabilidad penal cuando se cumplan ciertas condiciones. Una de estas condiciones es que *“el órgano de administración ha adoptado y ejecutado con eficacia, antes de la comisión del delito, modelos de organización y gestión que incluyen las medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir delitos de la misma naturaleza o para reducir de forma significativa el riesgo de su comisión”*.

7 Artículo 31 bis de la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

8 Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

- **Función correctiva:** si la organización ha implementado un Modelo de Cumplimiento Normativo se detectarán los incumplimientos que se produzcan. Una vez detectados, éste permite revisar los procedimientos y controles existentes para que no se vuelvan a producir; y crear nuevos en caso de que fuera necesario.

De esta forma, la entidad no solo evita nuevos posibles incumplimientos, sino que, durante la actualización de las medidas de control, puede encontrar espacio para incorporar innovaciones que mejoren el trabajo de la entidad. Entraríamos de esta forma en la función transformadora del cumplimiento normativo.

- **Función transformadora:** la generación de confianza es crítica para las organizaciones sociales, ya que sustenta gran parte de la financiación a través de donaciones privadas. Es esencial, además, dado que las legítimas en las actuaciones que se llevan a cabo, tanto de atención directa, como de sensibilización e interlocución con las Administraciones Públicas. Así, el esfuerzo de implantar un Modelo de Cumplimiento Normativo se puede ver como una inversión para la organización a medio y largo plazo.

Para las organizaciones de gran tamaño al tener una alta capacidad para comunicar a la sociedad aquellas medidas que se estén implantando, el disponer de un modelo de gestión de cumplimiento normativo aumentará la confianza en ellas, mejorando su “marca” o imagen. Además, puede ser una buena ocasión para dar a conocer aspectos de la organización que puedan haber quedado en un segundo plano en los planes de comunicación. Por otro lado, es una inversión clara al evitar incumplimientos con consecuencias administrativas, económicas, penales o reputacionales.

En las organizaciones de tamaño mediano o pequeño la capacidad de comunicación es más reducida y el impacto será menor. Aun así, generar confianza en una organización pequeña es clave para conseguir iniciar o fidelizar la relación con las personas socias, que pueden incluso pertenecer a un entorno cercano (barrio, comunidad o distrito, por ejemplo). Evitar cualquier brecha en la confianza es vital para poder continuar con las actividades que se llevan a cabo. Además, contar con un modelo de cumplimiento puede abrir las puertas a la obtención de financiación, ya que disponer de un Modelo de Cumplimiento Normativo, o de elementos contenidos en él, puede ser un requisito o un aspecto puntuable a la hora de obtener ayudas públicas o privadas.

2.2. IMPORTANCIA DE LA TRANSPARENCIA Y EL BUEN GOBIERNO Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La Transparencia y el Buen gobierno son claves para el cumplimiento normativo en las entidades sociales. Son herramientas fundamentales para que el Plan de Cumplimiento Normativo se pueda implantar con un resultado óptimo, permitiendo integrar y ejecutar eficazmente diversos tipos de medidas.

2.2.1. TRANSPARENCIA

Transparencia es poner a disposición de las personas de la organización y de la sociedad, en general, toda la información pertinente acerca de la entidad, de manera permanente, comprensible, completa y oportuna. Con información pertinente nos referimos a mostrar qué se hace en la organización, quién compone el órgano de gobierno, estructura de la entidad, de dónde se obtienen los recursos y en qué se emplean, dónde está implantada, quién es la base social y, en definitiva, toda la información que puede ayudar a una tercera persona a decidir si quiere colaborar o relacionarse de alguna forma con la organización.

La transparencia será fundamental si se quiere que una organización disponga de una cultura de cumplimiento norma-

tivo, ya que uno de los principales factores para su éxito es que todas las personas relacionadas con la entidad conozcan el Modelo de Cumplimiento Normativo implementado y cómo les afecta.

Además, las organizaciones del TSAS, como el resto de personas jurídicas, tienen que cumplir con la legislación vigente en materia de transparencia, de la que existen diversas normativas a nivel estatal y autonómico. Cada entidad deberá analizar qué normativa le es de aplicación y a qué le obliga esa normativa.

A nivel estatal, las entidades sociales están obligadas a responder ante los requerimientos de la Ley de Transparencia siempre que el 40% de sus ingresos anuales provenga de ayudas o subvenciones públicas por importe superior a 5.000 euros, o aquellas que perciban una cantidad mayor a 100.000 euros.⁹ Las entidades que cumplan estas condiciones tienen una serie de obligaciones, entre las que se encuentran la de publicidad activa, que consiste en hacer pública la información de la organización.

En la siguiente tabla se resumen las principales actuaciones de publicidad activa a desarrollar respecto a la legislación estatal en materia de transparencia, a la que habría que sumar las obligaciones derivadas de la legislación autonómica que afecten a cada organización. Se recomienda que toda la información figure en un apartado denominado “Transparencia”.

PRINCIPALES OBLIGACIONES DE PUBLICIDAD ACTIVA PARA ORGANIZACIONES SOCIALES ¹⁰		
I. ELEMENTOS TRANSVERSALES SOBRE LA PUBLICIDAD ACTIVA		
ACCESIBILIDAD GENERAL		Es recomendable que no existan más de 3 clics para llegar a una información y poner un banner o apartado de transparencia en la página web de acceso a la información sobre Transparencia.
ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD		Es importante tener muy presente la necesidad de que la información sea accesible a todas las personas por lo que hay que prestar especial atención a las necesidades de acceso de las personas con discapacidad.
FORMAS DE PUBLICACIÓN		Los formatos de publicación deben ser reutilizables. (Word, Excel, .pdf que no sea imagen, html...)
2. PUBLICIDAD ACTIVA INSTITUCIONAL Y ORGANIZATIVA		
PUBLICIDAD ACTIVA INSTITUCIONAL	Normativa Aplicable	Se debe publicar en la web corporativa los estatutos junto con la más destacada normativa que sea de aplicación y que más nos afectan, como la Ley de Subvenciones, Ley de Fundaciones/Asociaciones, por ejemplo. Sería suficiente con un enlace al Boletín Oficial del Estado.
	Funciones	Se debe publicar en la web corporativa al menos la Misión, Visión y Valores.
PUBLICIDAD ACTIVA ORGANIZATIVA	Estructura organizativa	Se debe publicar en la web corporativa la composición del órgano de gobierno y las principales personas con cargo directivo.
	Organigrama	Se debe publicar en la web corporativa un organigrama de la organización.
	Identificación de las personas responsables de los diferentes órganos de gobierno	Se debe publicar en la web corporativa los nombres de las personas principales responsables de la estructura ejecutiva.
	Perfil y trayectoria profesional	Se debe publicar en la web corporativa el perfil de las personas que integran el órgano de gobierno y figuras directivas de las oficinas técnicas.

9 Artículo 3 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Última modificación 6 de diciembre de 2018.

10 Plataforma de ONG de Acción Social. (2020). *Manual de elaboración de Planes de Cumplimiento Normativo para entidades del Tercer Sector de Acción Social.*

PRINCIPALES OBLIGACIONES DE PUBLICIDAD ACTIVA PARA ORGANIZACIONES SOCIALES ¹⁰		
3. PUBLICIDAD ACTIVA DE INFORMACIÓN ECONÓMICA Y PRESUPUESTARIA		
CONTRATOS	Contratos, modificaciones desistimiento y renunciaciones	Se deben publicar en la web corporativa los contratos celebrados con una Administración Pública, con indicación de: objeto, duración, importe de licitación y adjudicación, procedimiento, publicidad, número de licitadores y adjudicatario, además de las modificaciones, desistimientos y renunciaciones en relación al contrato. Se podría poner un link al contrato publicitado por la contraparte de la Administración Pública.
CONVENIOS Y ENCOMIENDAS DE GESTIÓN	Convenios	Se deben publicar en la web corporativa una relación de los convenios suscritos con una Administración Pública con mención de: firmantes, objeto, duración, modificaciones, sujetos obligados y obligaciones económicas. Se podría poner un link al convenio publicitado por la contraparte de la Administración Pública.
SUBVENCIONES Y AYUDAS	Subvenciones y ayudas públicas	Se debe publicar en la web corporativa un listado de las subvenciones y ayudas públicas concedidas por una Administración Pública con indicación de: importe, finalidad y personas y/o colectivos beneficiarios. Se podría poner un link a la resolución de la concesión de la Administración Pública correspondiente.
PRESUPUESTOS Y CONTABILIDAD	Presupuesto	Se debe publicar en la web corporativa el presupuesto, con una descripción de las principales partidas.
	Información sobre ejecución del presupuesto	Se debe publicar en la web corporativa información sobre el estado de ejecución del presupuesto. Esta información debe estar lo más actualizada posible e ir acompañada de una fecha para saber la antigüedad de la publicación.
	Cuentas anuales	Se deben publicar en la web corporativa las cuentas anuales de la organización (balance situación, cuenta de resultados y memoria económica).
	Informes de auditoría de cuentas	Se debe publicar en la web corporativa las cuentas anuales de la organización (balance de situación, cuenta de resultados y memoria económica), auditadas en el caso de las organizaciones que deben pasar auditoría externa obligatoriamente, junto con el informe de auditoría de cuentas y de fiscalización por parte de órganos de control externo.
RETRIBUCIONES	Retribuciones percibidas anualmente por altos cargos y máximos responsables	Se debe publicar en la web corporativa las retribuciones percibidas anualmente por altos cargos y máximos responsable en entidades sociales. Es recomendable publicar la remuneración bruta de las personas que componen el órgano de gobierno y de la figura directiva de las oficinas técnicas.

Tabla 1. Principales Obligaciones de Publicidad Activa para Organizaciones del TSAS

La transparencia, además de ser una obligación legal para las organizaciones en caso de que fueran sujetos obligados, tal y como se ha mencionado anteriormente, debería ser uno de los valores de todas las entidades del TSAS como parte de su compromiso con la sociedad. Solo aquellas organizaciones que incorporen una cultura de la transparencia contarán con la sostenibilidad necesaria y proyección futura.

2.2.2. BUEN GOBIERNO

A nivel organizacional, el Buen Gobierno es entendido como los principios democráticos, de transparencia y los mecanismos de control establecidos que regulan el funcionamiento de los órganos de gobierno de una entidad¹¹. Estos principios orientan el proceso de toma de decisiones, las funciones de los órganos de gobierno y sus relaciones con otras partes interesadas.

El Instituto para la Calidad de las ONG (ICONG) define Buen Gobierno como¹² “*aquel que se organiza para tomar decisiones y ponerlas en práctica para cumplir su misión con eficacia y eficiencia y lo hace con sostenibilidad, con ética, con responsabilidad económica, ambiental y social, con integridad y de forma participada, desde una visión estratégica. Un buen gobierno actuará con coherencia transformadora entre fines y medios, con transparencia y se asegurará de todo que esto se cumpla*”.

El Buen Gobierno en una organización implica que se adopten políticas aprobadas por el órgano de gobierno que se plasmarán en procedimientos y controles, todo en base a la normativa externa e interna aplicable a la entidad. La existencia de estas políticas, procedimientos y controles evitará o reducirá los incumplimientos normativos, por lo que el Buen Gobierno en una organización favorece el Cumplimiento Normativo.

Al igual que la Transparencia, el Buen Gobierno genera confianza en la organización, independientemente de las personas que conformen el órgano de gobierno en un momento determinado.

En las entidades sociales es imprescindible lograr el Buen Gobierno en aspectos como¹³:

- **Órgano de Gobierno.** El órgano de gobierno debe estar compuesto por un mínimo de cinco personas, de las que al menos un 40% de ellas mujeres. No debe haber más de un 20% de personas con relación de parentesco y debe ser minoritario el número de personas que recibe remuneración, ninguna con una renta vitalicia. El órgano de gobierno se debe reunir al menos dos veces al año y es importante que se asista a estas reuniones. Por último, en consonancia con el compromiso democrático que proclaman las entidades

¹¹ Junta Directiva en el caso de las asociaciones y Patronato en las fundaciones.

¹² Instituto para la Calidad de las ONG. (2018). *Guía de Buen Gobierno y Transparencia*.

¹³ Plataforma de ONG de Acción Social. (2020). *Manual de elaboración de Planes de Cumplimiento Normativo para entidades del Tercer Sector de Acción Social*.

sociales, se deben iniciar procesos electorales y/o la renovación de cargos al menos cada cinco años. Las asociaciones y las fundaciones deben poner los medios, para su salud democrática, en esta renovación de cargos, prestando especial atención a que la misma persona no ostente cargos más de ocho años consecutivos, siendo uno de los aspectos más complejos de gestionar en las entidades sociales.

- **Elementos Identitarios.** Se deben consensuar la Misión, la Visión y los Valores de la entidad y tienen que ser aprobados por el órgano de gobierno. Además, deben ser revisados, y modificados en su caso, de manera periódica. Es importante consensuar un Código de Conducta de la organización que sea aceptado por todas las personas que intervienen en la entidad y conocido por los diferentes grupos de interés.
- **Planificación, Operativización y Evaluación.** Las organizaciones deben elaborar un Plan Estratégico de la entidad que debe ser evaluado y concretado en planificaciones periódicas. Se recomienda que estas planificaciones periódicas tengan una periodicidad anual, y deben ser evaluadas. Todos los informes de seguimiento y evaluación deben ser ratificados por el órgano de gobierno.
- **Gestión Económica.** Es importante la elaboración, revisión y liquidación de un presupuesto anual, aprobándose en todas sus etapas por el órgano de gobierno. Además, se deben aprobar las cuentas anuales, auditadas en el caso que sea obligatorio. Se deben consensuar una política de inversiones financieras y unos criterios para la trazabilidad de los fondos finalistas. Por último, para una adecuada sostenibilidad de la entidad hay que intentar que una única fuente de financiación no aporte más del 50% de los ingresos anuales.
- **Personas.** Es importante una política de gestión de personas que incluya aspectos como unos criterios de compensación y beneficios sociales a las personas trabajadoras o el impulso de la formación entre las plantillas profesionales. Esta política de gestión de personas hay que complementarla con una política de selección y contratación. En relación con las personas voluntarias, hay que tener especial cuidado para que todas tengan un seguro de voluntariado y formalicen un acuerdo de incorporación, lo ideal será enmarcarlo en un Plan de Voluntariado. Por último, se debería consensuar una política de género e impulsar la paridad en las plantillas profesionales, sobre todo en los puestos ejecutivos.
- **Grupos de Interés.** Debemos trabajar en la elaboración, consenso y aprobación por el órgano de gobierno de políticas de partenariado, de compras, de colaboración con empresas o de gestión medioambiental. Además, debemos generar canales de comunicación, quejas o sugerencias, o

canales de denuncia, con sus procedimientos asociados, para que los grupos de interés nos hagan llegar sus inquietudes.

2.3. MODELO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El Modelo de Cumplimiento Normativo es el sistema de prevención, gestión y control de los riesgos de incumplimiento normativo que pueden darse en una organización. Este sistema nos permitirá analizar y afrontar los riesgos de incumplimiento de las normas externas e internas que afectan a la entidad.

Para que un Modelo de Cumplimiento Normativo sea efectivo han de cumplirse los siguientes requisitos:

- **compromiso real de la organización:** este compromiso debe quedar reflejado por escrito y trasladarse a un apoyo efectivo y material para todas las fases del proceso;
- **independencia de los órganos de control:** los órganos de control del modelo deben tener autonomía y evitar cualquier conflicto de intereses;
- **establecimiento de objetivos:** tanto para la implantación del modelo como para su funcionamiento;
- **la comunicación y la formación como líneas de actuación esenciales:** es necesario que se comunique la implantación del modelo y se forme a todas las personas integrantes de la organización, y que, además, se informe a todas las personas vinculadas y;
- **la necesidad de documentar todo el proceso y todas las acciones llevadas a cabo.**

A continuación se analizan los componentes que podría tener un Modelo de Cumplimiento Normativo:

A Legitimación. El impulso de una cultura de cumplimiento normativo debe partir del órgano de gobierno. Es éste quien debe manifestar su **compromiso** con la implantación de todo el proceso. El órgano de gobierno **dotará de recursos al modelo**, aprobará la elaboración y/o constitución de todos los elementos básicos del modelo, e impulsarán los planes de comunicación y formación para que la cultura de cumplimiento normativo llegue a todas las personas cercanas a la organización.



Ilustración 3. Legitimación

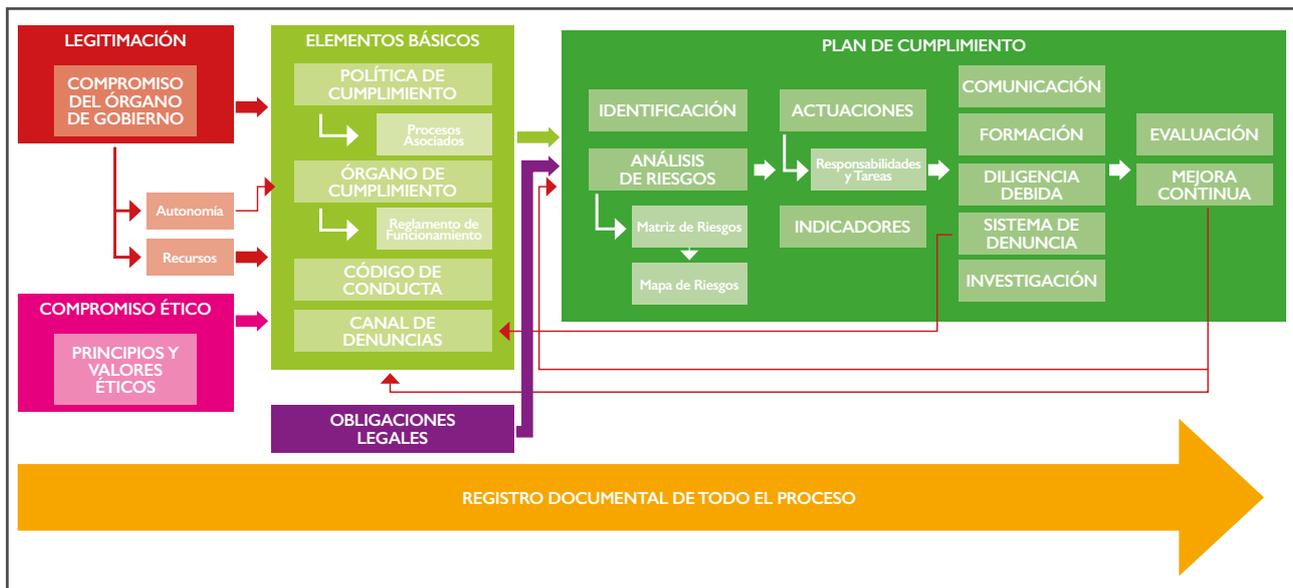


Ilustración 2. Ejemplo de Modelo de Cumplimiento Normativo

Aunque el órgano de gobierno actúe como responsable durante todo el proceso de desarrollo del modelo, debe **dotar de autonomía al Órgano de Cumplimiento** para tomar decisiones y actuar sin presiones.

B Compromiso ético. El Modelo de Cumplimiento Normativo debe tener en cuenta en todo momento los fines sociales de la organización y sus **principios y valores éticos**.



Ilustración 4. Compromiso ético

De estos principios y valores partirá el Código de conducta de la entidad y las acciones derivadas de la aplicación de éste. Y no debe olvidarse que se trata de normas internas que deben respetarse.

Se pueden tomar como referencia los principios y valores éticos recogidos en las *Recomendaciones Éticas del Tercer Sector de Acción Social*¹⁴. Los principios éticos se concretan en la Defensa de los Derechos Humanos, la Dignidad Humana, la Promoción de la Implicación, el Cumplimiento de la Misión, la Confianza y la Responsabilidad Social. Los valores éticos en los que se expresan los valores men-

cionados son: el Compromiso, la Igualdad, la Libertad, la Participación, la Responsabilidad, la Transparencia, la Rendición de resultados, la Honestidad, la Participación Activa y la Solidaridad.

Una fundación o asociación que forme parte de una federación, red o plataforma puede también tomar como referencia los principios y valores éticos de ellas pero, en todo caso, deberá consensuar y expresar los suyos propios.

C Elementos básicos del modelo. El Modelo de Cumplimiento Normativo cuenta con cuatro elementos básicos imprescindibles: Política de Cumplimiento, Órgano de Cumplimiento, Código de conducta y Canal de denuncias.

- **Política de Cumplimiento.** La Política de Cumplimiento es el compromiso del órgano de gobierno para implantar una cultura organizativa de cumplimiento normativo e instaurar un sistema de gestión de dicho cumplimiento en la organización, que debe figurar por escrito y estar aprobada. Debe ser un documento a medida de cada organización, ya que es la expresión formal de su voluntad e intenciones. Por esta razón no puede ser sustituida en ningún caso por modelos prediseñados.

El resto de **políticas y procesos del modelo** deben tener en cuenta lo establecido en la Política de cumplimiento.

¹⁴ Plataforma de ONG de Acción Social. (2015). *Recomendaciones Éticas del Tercer Sector de Acción Social*.



Ilustración 5. Elementos básicos del Modelo

- Órgano de Cumplimiento.** Es el órgano que se encarga de la supervisión del funcionamiento y eficacia del modelo de cumplimiento implantado en la entidad. Debe contar con poderes autónomos de iniciativa y de control y tener encomendada legalmente la función de supervisar la eficacia de los controles internos de la organización para prevenir los incumplimientos o mitigarlos. Debería depender directamente del órgano de gobierno que es quien tiene la responsabilidad última del funcionamiento del modelo. Su estructura y composición dependerá de cada organización.

Deberá de contar con un **Reglamento de funcionamiento**.

- Código de conducta.** Es uno de los documentos internos con rango normativo más alto de la entidad y contiene de forma clara todas aquellas normas y políticas derivadas de la declaración de valores de la organización. Dichas normas y políticas, en línea con el cumplimiento de la legislación vigente, incluirán los principios y las conductas que se espera sean desarrolladas por todas las personas de la organización, así como una referencia a aquellas conductas no permitidas y sus correspondientes sanciones¹⁵.

Será de aplicación a todas las personas que formen parte de la entidad y debe informarse de su existencia al resto de personas vinculadas con la organización.

- Canal de denuncias.** Es un medio para la comunicación de sospechas de incumplimientos normativos o comisión de delitos. El canal se habilita para que las personas internas o externas a la organización puedan denunciar actividades delictivas, bajo sospecha de serlo o que incumplan la normativa interna o el Código de conducta. Debe ser accesible y público.

Facilita la identificación de comportamientos que no solo pueden tener consecuencias penales, económicas o administrativas, sino también reputacionales.

D Plan de Cumplimiento Normativo.

Dentro del Modelo, el Plan de Cumplimiento Normativo es la herramienta a través de la cual se regulan los procesos internos de la organización para minimizar los riesgos de que se produzca un incumplimiento normativo. Está formado por políticas, procedimientos, controles, medidas y evaluaciones instaurados por la organización con la finalidad de prevenir o minimizar el riesgo de incumplimiento normativo.



Ilustración 6. Ejemplo de Plan de Cumplimiento Normativo

En el siguiente apartado se va a tratar el Plan de Cumplimiento Normativo en más detalle.

2.4. PLAN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Para que sea eficaz un Plan de Cumplimiento debe diseñarse basándose en las características específicas de cada entidad.

El diseño y la implantación del Plan, así como su evaluación, deben ser realizados por el Órgano de Cumplimiento Normativo o, al menos, debería ser quien dirija el trabajo de implantación y evaluación. Además, se recomienda que se realice por personas que conozcan la organización, ya que será necesaria la identificación de los riesgos y de los mecanismos de prevención existentes en la entidad.

Con anterioridad a la elaboración del Plan es importante que se conozcan cuáles son los elementos que debe incluir. Por este motivo y, a modo de ejemplo, se expone un índice de Plan de Cumplimiento Normativo:

¹⁵ World Compliance Association. (2019). *Guía de implementación de compliance para pymes "Manual práctico de implementación"*.

PLAN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	
1.	Histórico de versiones y aprobaciones del Plan de Cumplimiento.
2.	Introducción y antecedentes.
3.	Objeto y ámbito de aplicación.
4.	Modelo de gestión del cumplimiento normativo. <ul style="list-style-type: none"> 4.1. Política de cumplimiento. 4.2. Órgano de cumplimiento – Oficialía de Cumplimiento. 4.3. Canal de denuncias. 4.4. Código de Conducta. <ul style="list-style-type: none"> 4.4.1. Régimen disciplinario.
5.	Análisis y elaboración del Plan de cumplimiento. <ul style="list-style-type: none"> 5.1. Identificación de los aspectos organizacionales. 5.2. Normativa aplicable. 5.3. Análisis de riesgos (matriz de riesgos). 5.4. Mapa de riesgos. 5.5. Actuaciones del Plan de cumplimiento. 5.6. Temporalización. 5.7. Indicadores del Plan de cumplimiento.
6.	Implantación del Plan. <ul style="list-style-type: none"> 6.1. Comunicación. 6.2. Formación. 6.3. Diligencia debida. 6.4. Sistema de denuncia. 6.5. Investigación e informes.
7.	Evaluación del Plan. <ul style="list-style-type: none"> 7.1. Evaluación: Monitoreo y análisis de resultados.

Ilustración 7. Ejemplo de índice de Plan de Cumplimiento Normativo

Nos vamos a centrar en los apartados que corresponden exclusivamente a la elaboración, implantación y evaluación del Plan, ya que son los que, a nuestro juicio, merecen una mayor atención.

2.4.1. ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DEL PLAN DE CUMPLIMIENTO

Comprende todos los aspectos relacionados con el análisis interno y externo de la organización, la identificación de los riesgos existentes, su análisis y valoración, las actuaciones a llevar a cabo para mitigar esos riesgos detectados, su temporalización y los indicadores que se establezcan para evaluar la eficacia del Plan:



Ilustración 8. Análisis previo de la organización y de su entorno

2.4.1.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS ORGANIZACIONALES

Es necesario conocer la organización en profundidad con anterioridad a la elaboración del Plan. Esta fase consiste en la evaluación de los aspectos internos y externos de la organización:

> Evaluación de los aspectos internos de la organización:

Para poder identificar los aspectos internos de la organización habría que centrarse en diferentes particularidades: la tipología, la identidad, la estructura, la actividad, las personas que colaboran en la organización y los procesos organizacionales:

- **Tipología de la organización:** Para conocer de manera inequívoca la tipología de la organización se debe identificar aspectos como la denominación completa; su nivel (primer nivel, segundo o tercer nivel); su tamaño respecto a otras organizaciones del TSAS; su forma jurídica (asociación o fundación), si es de utilidad pública; las sedes sociales que tenga y su ubicación; las personas jurídicas socias (en caso de que fuera de segundo o tercer nivel); la estructura y personas que integran los órganos de gobierno, y de éstas su sexo y si reciben remuneración; y quién representa legalmente a la entidad.
- **Identidad de la organización:** Consiste en recopilar los fines sociales de la organización y su Misión, Visión y Valores. El objetivo es contrastarlos con las actuaciones que se están llevando a cabo, para ver cómo influyen en la forma en la que la entidad desarrolla su actividad y cómo ésta interactúa con las personas y entidades socias, personas voluntarias, beneficiarias, personas o entidades financiadoras o proveedoras, y con la sociedad en general. Tanto las actuaciones como las relaciones con las personas deberían estar alineadas con la identidad de la organización.

- Estructura de la organización:** Se trata de identificar de forma gráfica la estructura de la entidad a través de un organigrama en el que se muestren sus diferentes unidades, las relaciones entre unidades y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas. El organigrama deberá incluir los equipos de trabajo (directivos, mandos intermedios e integrantes de departamentos y/o áreas); la composición, competencias, atribuciones y tareas de los puestos de trabajo; las relaciones jerárquicas y los canales de comunicación entre los diferentes equipos.
 - Actividad de la organización:** Dependiendo de cuál o cuáles son las actividades que realiza la organización los riesgos de incumplimiento pueden variar. También influirán la gestión financiera (volumen de operaciones y modelo de gestión financiera) y si la organización presta servicios o vende productos.
 - Personas de la organización:** Se deberían conocer datos acerca de las personas físicas que participan en la organización, es decir, de las personas trabajadoras y de las voluntarias. Es importante conocer el número total de cada tipología, si se engloban en equipos directivos, mandos intermedios o son integrantes de departamentos y/o áreas, el número de personas por cada sede social y el sexo de las personas con el fin de promover la igualdad.
 - Procesos de la organización:** Es necesario conocer los procesos existentes en la organización para detectar los riesgos potenciales y evaluar si los controles existentes son suficientes o no. Elaborar un mapa de procesos puede ayudar a esta tarea. Los procesos críticos son los operacionales o misionales, pero los soporte (gestión económica, de personal, de subvenciones o gestión TIC) también son importantes. Además, se deberá identificar qué procesos o partes de ellos han sido externalizados.
- > Evaluación de los aspectos externos de la organización:**

En el ámbito relacional externo, la organización mantiene relaciones de diversa índole con personas físicas y con personas jurídicas.

Las personas físicas con las que se relaciona la entidad son las personas atendidas y las personas socias. De las personas atendidas se debe conocer su número total, a qué tipo de colectivos pertenecen, cómo se interactúa con ellas y cuál es su sexo. De las personas socias también su número total, así como la tipología, la cuantía de las aportaciones y su sexo, para integrar el enfoque transversal de género en todas las actuaciones.

En relación con las personas jurídicas, son los proveedores de bienes y servicios, las Administraciones Públicas y otras partes interesadas con las que normalmente se relaciona una entidad del TSAS, como pueden ser entidades privadas financiadoras u organizaciones con las que se ha firmado convenios de colaboración. Habrá que evaluar los riesgos derivados de estas relaciones y si existen controles implantados.

2.4.1.2. CONTEXTO NORMATIVO DE LA ORGANIZACIÓN

De manera transversal a los aspectos internos y externos de la organización existe un contexto normativo que enmarca su actividad. Existen muchas normas que pueden afectar a una organización del TSAS:

- Normativa externa: legislación europea, estatal, autonómica o local que pueda condicionar a la entidad.
- Normativa interna: normas que se han elaborado internamente, entre las que se pueden encontrar los estatutos, el Código de conducta, los mecanismos de gestión y control, el Canal de denuncias, normativa interna de protección de datos, de personal, sistemas de gestión de calidad y contratos, convenios y acuerdos con terceros.

Respecto a la normativa externa, nos vamos a centrar en las principales normativas estatales y en los artículos del Código Penal que conllevan responsabilidad penal para las organizaciones. No obstante, las entidades del TSAS no deben olvidar que pueden ser sujetos obligados también de la legislación europea, autonómica y local vigente en su ámbito de actuación, por lo que deberán revisar de forma periódica qué normativa les afecta y qué obligaciones derivan de ella.

ÁMBITO LEGISLATIVO			
Código Penal	Ley de Transparencia	Ley de Procedimiento Administrativo	Obligaciones fiscales
Ley de Asociaciones	Ley de Voluntariado	Contratación Pública y Subvenciones	Obligaciones contables y administrativas
Ley de Fundaciones	Leyes en materia de protección del Medioambiente	Normativa Laboral	Normativa relativa a servicios digitales: Firma Electrónica, Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico
Ley de Igualdad	Ley de Protección de Datos	Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo	Ley de propiedad intelectual

Tabla 2. Principales ámbitos normativos que afectan a las entidades del TSAS

2.4.1.3. ANÁLISIS DE RIESGOS (MATRIZ DE RIESGOS)

Después de analizar interna y externamente la organización y de determinar qué normativa vigente le es de aplicación, el siguiente paso es identificar los riesgos de incumplimiento que se pueden dar:

Se puede definir riesgo como la posibilidad de que se produzca un incumplimiento normativo en la entidad.

Una identificación incompleta o incorrecta de los riesgos existentes es una amenaza en sí misma, pues deja la puerta abierta tanto a que puedan suceder errores humanos como a acciones intencionales contrarias a la norma. Los riesgos no se pueden eliminar por completo, pero tras su identificación se pueden implantar medidas correctivas o preventivas y llevar a cabo un proceso de monitoreo y mejora continua para evaluar la efectividad de dichas medidas.

Para la identificación de los riesgos y su posterior análisis nos podemos basar en la metodología expuesta en el *Manual de elaboración de Planes de Cumplimiento Normativo*¹⁶. Esta metodología se basa en identificar los riesgos a partir de cada normativa o delito del Código penal que afecta a la organización, para construir posteriormente una matriz de riesgos.

La **Matriz de Riesgos** es una herramienta que puede ayudar a realizar un diagnóstico global del estado de la organización en materia de cumplimiento normativo. Permite recoger y relacionar los riesgos a los que se enfrenta una organización, sus consecuencias potenciales, así como identificar los procesos y procedimientos asociados a estos, las medidas de prevención y control, enunciar las actuaciones que debemos

realizar para la mitigación del riesgo y el seguimiento y evaluación del proceso. De esta forma, se pueden priorizar las actuaciones y, posteriormente, analizar su eficacia e identificar las carencias en las medidas de control.

La matriz no es una herramienta rígida, debe adaptarse a las actualizaciones normativas y a los cambios internos de la organización, ser revisada periódicamente y formulada de tal manera que sea útil para su consulta y que permita comparar los distintos niveles de riesgo.

La Matriz de riesgos propuesta se divide en dieciocho apartados, agrupados en cuatro bloques:

a Identificación del riesgo: este primer bloque incluye:

- I Normativa / delito:** Se debe indicar qué normativa concreta afecta a la entidad del TSAS o qué artículo del Código Penal.
- II Riesgo Genérico:** Se refiere a una posible conducta o actividad que se puede producir dentro de la organización y que supone un incumplimiento normativo.
- III Riesgo Específico:** Es el riesgo genérico adaptado a la especificidad de la entidad. Es una posible conducta o actividad que se puede producir dentro de la organización y que suponga un incumplimiento normativo.
- IV Consecuencia Potencial:** Puede ser penal, económica, reputacional y/o administrativa (pueden darse varias consecuencias potenciales al mismo tiempo). Este análisis será de gran utilidad en la posterior medición del nivel de riesgo. Las consecuencias potenciales condicionarán el nivel de gravedad del impacto que, junto con la probabilidad,

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					
NORMATIVA - DELITO	RIESGO GENÉRICO	RIESGO ESPECÍFICO	CONSECUENCIA POTENCIAL	PROCESO ASOCIADO	PROCEDIMIENTO ASOCIADO
ANÁLISIS DEL RIESGO					
PROBABILIDAD		IMPACTO		NIVEL DE RIESGO	
MEDIDAS Y ACTUACIONES DE MITIGACIÓN DEL RIESGO					
MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL	TIPO DE CONTROL	CRITERIOS DE MEDICIÓN	ACTUACIONES	RIESGO RESIDUAL	
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
EVALUACIÓN DE PROCESO			CONTROL INTERNO		
REVISIÓN	EVIDENCIAS		MITIGACIÓN DEL RIESGO	RECOMENDACIONES	

Tabla 3. Matriz de riesgos

¹⁶ Plataforma de ONG de Acción Social. (2020). *Manual de elaboración de Planes de Cumplimiento Normativo para entidades del Tercer Sector de Acción Social*.

sirve para medir el nivel de riesgo.

V Proceso asociado: Un proceso es un conjunto de actividades relacionadas entre sí que se llevan a cabo para generar un resultado o producto. Identificar el proceso en el que encuentra el riesgo ayuda a identificar el procedimiento en el que se encuentra el riesgo.

VI Procedimiento asociado: Un procedimiento es la descripción minuciosa de todas las tareas que se deben realizar, por quién, cómo, cuándo y por qué, para el desarrollo de una actividad en la organización. Identificar el procedimiento concreto en el que se encuentra el riesgo ayuda a delimitar las actividades implicadas, las personas relacionadas (puestos de trabajo) y las carencias en los mismos.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	
NORMATIVA - DELITO	
RIESGO GENÉRICO	
RIESGO ESPECÍFICO	
CONSECUENCIA POTENCIAL	PENAL / ECONÓMICA / REPUTACIONAL / ADMINISTRATIVA /.....
PROCESO ASOCIADO	
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	

Tabla 4. Identificación del riesgo

b Análisis del Riesgo: es el segundo bloque, del que se obtiene el nivel de riesgo que tiene el riesgo específico identificado, es decir, qué probabilidad hay de que ese incumplimiento se produzca y qué impacto tendría en caso de producirse en la organización. Incluye:

I Probabilidad: Mide la posibilidad de que se produzca el incumplimiento. Las variables a considerar incluyen si se ha producido ese incumplimiento con anterioridad, si es un riesgo asociado a una actividad que se realiza con regularidad en la organización, cuál es la frecuencia de dicha actividad y cuáles son los mecanismos de control y prevención implantados para mitigar ese incumplimiento. Se propone clasificar la probabilidad en cinco niveles:

- Raro: no se han producido incumplimientos, existen mecanismos de control establecidos y evaluados y no existe una actividad asociada clara, es una actividad puntual o con una periodicidad superior a la anual.
- Improbable: no se han producido incumplimientos, existen mecanismos de control establecidos y evaluados asociados a una actividad que se desarrolla con una frecuencia anual.

- Posible: se ha producido un incumplimiento, aun existiendo mecanismos de control establecidos y evaluados referentes a una actividad que se desarrolla con una frecuencia diaria o semanal.
- Probable: se ha producido un incumplimiento y los mecanismos de control asociados no han sido evaluados asociados en una actividad que se desarrolla con una frecuencia diaria o semanal.
- Casi cierto: se ha producido algún incumplimiento en repetidas ocasiones y no hay mecanismos de control asociados a una actividad que se desarrolla con una frecuencia diaria o semanal.

II Impacto: Es el nivel de afectación que podría sufrir la entidad al producirse el incumplimiento derivado del riesgo específico. La consecuencia puede ser mínima para la organización o, en el otro extremo, suponer el cierre de la misma. Para medir el impacto que los posibles incumplimientos tienen en la organización se basa en las consecuencias que generaría:

- No apreciable: las consecuencias se limitan a la necesidad de realizar un trámite administrativo o el envío de una comunicación, es decir, que es fácilmente subsanable y sin mayor implicación que la necesidad de realizar una tarea adicional.
- Limitado: existen consecuencias económicas o administrativas que no tienen una gran repercusión en la entidad.
- Medio: existen consecuencias penales, económicas, administrativas y/o reputacionales que no impiden el funcionamiento habitual de la entidad.
- Grave: existen consecuencias penales, económicas y/o reputacionales que pueden poner en riesgo el funcionamiento habitual de la entidad.
- Muy Grave: existen consecuencias que conllevan la paralización de la actividad de la entidad o el cierre de la misma.

III Nivel de riesgo: Es el resultado del análisis conjunto de probabilidad más impacto.

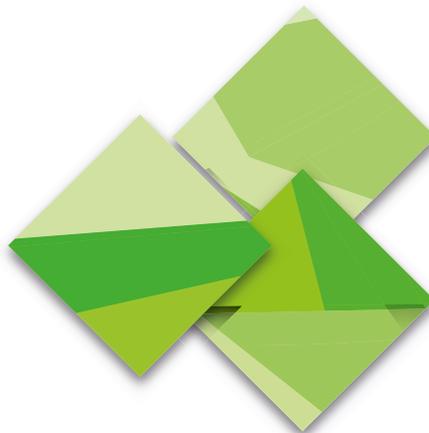
Los niveles de riesgo se pueden clasificar en Muy bajo, Bajo, Medio, Alto y Muy alto. Con estos niveles de riesgo se puede construir un **Mapa de riesgos** con cinco colores: Morado (muy alto), Rojo (alto), Naranja (medio), Verde (bajo) y Verde Claro (muy bajo).

La valoración del riesgo ayuda a priorizar qué riesgos se deben anteponer en un espacio temporal. Así, cuando el nivel de riesgo aparezca como **muy alto**, la necesidad de atención de ese riesgo tendrá una **prioridad inmediata**; cuando el nivel de riesgo aparezca como **alto**, la necesidad de atención aparecerá con una **prioridad urgente**; cuando el nivel de riesgo aparezca como **medio**, la necesidad de atención aparecerá con una **prioridad preferente**; cuando el nivel de riesgo aparezca como **bajo**, la necesidad de atención aparecerá con una **prioridad ordinaria**; y cuando el nivel de riesgo aparezca como muy bajo, la necesidad de atención aparecerá como **no prioritaria**.

Para facilitar la identificación del nivel de riesgo se construyó una rúbrica que ayuda a reconocer el nivel de riesgo que tienen los posibles incumplimientos en la organización. Se basa en la definición de la valoración del riesgo mencionada anteriormente, en función de la probabilidad y del impacto.

VALORACIÓN DEL RIESGO					
PROBABILIDAD	Raro	Improbable	Posible	Probable	Casi cierto
IMPACTO	No apreciable	Limitado	Medio	Grave	Muy grave
NIVEL DE RIESGO	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto

Tabla 5. Valoración del riesgo en la Matriz de Riesgo



RÚBRICA MAPA DE RIESGOS						
PROBABILIDAD	CASI CIERTO	MEDIO	ALTO	ALTO	MUY ALTO	MUY ALTO
	SE HA PRODUCIDO INCUMPLIMIENTO EN REPETIDAS OCASIONES. NO HAY MECANISMOS DE CONTROL ASOCIADOS. ACTIVIDAD FRECUENTE (DIARIA / SEMANAL).	PRIORIDAD PREFERENTE Necesidad de implantar mecanismos de prevención al existir incumplimientos cuyas consecuencias se limitan a la necesidad de realizar un trámite administrativo o al envío de una comunicación.	PRIORIDAD URGENTE Necesidad de implantar mecanismos de prevención al existir incumplimientos con consecuencias económicas o administrativas sin obstaculizar la actividad de la entidad.	PRIORIDAD URGENTE Necesidad de implantar mecanismos de prevención al existir incumplimientos con consecuencias penales, económicas, administrativas y/o reputacionales que no impiden el funcionamiento habitual de la entidad.	PRIORIDAD INMEDIATA Necesidad de implantar mecanismos de prevención al existir incumplimientos con consecuencias penales, económicas y/o reputacionales que ponen en riesgo el funcionamiento habitual de la entidad.	PRIORIDAD INMEDIATA Necesidad de implantar mecanismos de prevención al existir incumplimientos que pueden implicar la paralización de la actividad o cierre de la entidad.
	PROBABLE	BAJO	MEDIO	ALTO	ALTO	MUY ALTO
	SE HA PRODUCIDO UN INCUMPLIMIENTO. MECANISMOS DE CONTROL NO EVALUADOS. ACTIVIDAD FRECUENTE (DIARIA / SEMANAL).	PRIORIDAD ORDINARIA Necesidad de implantar sistemas de evaluación de los mecanismos de control al existir un incumplimiento cuyas consecuencias se limitan a la necesidad de realizar un trámite administrativo o al envío de una comunicación.	PRIORIDAD PREFERENTE Necesidad de implantar sistemas de evaluación de los mecanismos de control al existir un incumplimiento con consecuencias económicas o administrativas sin obstaculizar la actividad de la entidad.	PRIORIDAD URGENTE Necesidad de implantar sistemas de evaluación de los mecanismos de control al existir un incumplimiento con consecuencias penales, económicas, administrativas y/o reputacionales que no impiden el funcionamiento habitual de la entidad.	PRIORIDAD URGENTE Necesidad de implantar sistemas de evaluación de los mecanismos de control al existir un incumplimiento con consecuencias penales, económicas y/o reputacionales que ponen en riesgo el funcionamiento habitual de la entidad.	PRIORIDAD INMEDIATA Necesidad de implantar sistemas de evaluación de los mecanismos de control al existir un incumplimiento que puede implicar la paralización de la actividad o cierre de la entidad.
	POSIBLE	BAJO	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO
	SE HAN PRODUCIDO UN INCUMPLIMIENTO. MECANISMOS DE CONTROL ESTABLECIDOS Y EVALUADOS. ACTIVIDAD FRECUENTE (DIARIA / SEMANAL).	PRIORIDAD ORDINARIA Mantenimiento y revisión de los mecanismos de control y su evaluación al haberse producido un incumplimiento cuyas consecuencias se limitan a la necesidad de realizar un trámite administrativo o al envío de una comunicación.	PRIORIDAD PREFERENTE Mantenimiento y revisión de los mecanismos de control y su evaluación al haberse producido un incumplimiento con consecuencias económicas o administrativas sin obstaculizar la actividad de la entidad.	PRIORIDAD PREFERENTE Mantenimiento y revisión de los mecanismos de control y su evaluación al haberse producido un incumplimiento con consecuencias penales, económicas, administrativas y/o reputacionales que no impiden el funcionamiento habitual de la entidad.	PRIORIDAD URGENTE Mantenimiento y revisión de los mecanismos de control y su evaluación al haberse producido un incumplimiento con consecuencias penales, económicas y/o reputacionales que ponen en riesgo el funcionamiento habitual de la entidad.	PRIORIDAD URGENTE Mantenimiento y revisión de los mecanismos de control y su evaluación al haberse producido un incumplimiento que puede implicar la paralización de la actividad o cierre de la entidad.
	IMPROBABLE	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	MEDIO	ALTO
	NO SE HAN PRODUCIDO INCUMPLIMIENTOS. MECANISMOS DE CONTROL ESTABLECIDOS Y EVALUADOS. PERIODICIDAD ANUAL.	NO PRIORITARIO Mantenimiento y revisión de los mecanismos de control y su evaluación al existir la posibilidad de que se produzca un incumplimiento cuyas consecuencias se limitan a la necesidad de realizar un trámite administrativo o al envío de una comunicación.	PRIORIDAD ORDINARIA Mantenimiento y revisión de los mecanismos de control y su evaluación al existir la posibilidad de que se produzca un incumplimiento con consecuencias económicas o administrativas sin obstaculizar la actividad de la entidad.	PRIORIDAD PREFERENTE Mantenimiento y revisión de los mecanismos de control y su evaluación al existir la posibilidad de que se produzca un incumplimiento con consecuencias penales, económicas, administrativas y/o reputacionales que no impiden el funcionamiento habitual de la entidad.	PRIORIDAD PREFERENTE Mantenimiento y revisión de los mecanismos de control y su evaluación al existir la posibilidad de que se produzca un incumplimiento con consecuencias penales, económicas y/o reputacionales que ponen en riesgo el funcionamiento habitual de la entidad.	PRIORIDAD URGENTE Mantenimiento y revisión de los mecanismos de control y su evaluación al existir la posibilidad de que se produzca un incumplimiento que puede implicar la paralización de la actividad o cierre de la entidad.
	RARO	MUY BAJO	MUY BAJO	BAJO	BAJO	MEDIO
	NO SE HAN PRODUCIDO INCUMPLIMIENTOS. MECANISMOS DE CONTROL ESTABLECIDOS Y EVALUADOS. NO HAY ACTIVIDAD CLARA ASOCIADA, ACTIVIDAD PUNTUAL O PERIODICIDAD ANUAL.	NO PRIORITARIO Mantenimiento y revisión de los mecanismos de control y su evaluación al existir la eventual posibilidad de que se produzca un incumplimiento cuyas consecuencias se limitan a la necesidad de realizar un trámite administrativo o al envío de una comunicación.	NO PRIORITARIO Mantenimiento y revisión de los mecanismos de control y su evaluación al existir la eventual posibilidad de que se produzca un incumplimiento con consecuencias económicas o administrativas sin obstaculizar la actividad de la entidad o son reseñables.	PRIORIDAD ORDINARIA Mantenimiento y revisión de los mecanismos de control y su evaluación al existir la eventual posibilidad de que se produzca un incumplimiento con consecuencias penales, económicas, administrativas y/o reputacionales que no impiden el funcionamiento habitual de la entidad.	PRIORIDAD ORDINARIA Mantenimiento y revisión de los mecanismos de control y su evaluación al existir la eventual posibilidad de que se produzca un incumplimiento con consecuencias penales, económicas y/o reputacionales que ponen en riesgo el funcionamiento habitual de la entidad.	PRIORIDAD PREFERENTE Mantenimiento y revisión de los mecanismos de control y su evaluación al existir la eventual posibilidad de que se produzca un incumplimiento que puede implicar la paralización de la actividad o cierre de la entidad.
	NO APRECIABLE	LIMITADO	MEDIO	GRAVE	MUY GRAVE	
	LAS CONSECUENCIAS SE LIMITAN A LA NECESIDAD DE REALIZAR UN TRÁMITE ADMINISTRATIVO O AL ENVÍO DE UNA COMUNICACIÓN.	CONSECUENCIAS ECONÓMICAS O ADMINISTRATIVAS QUE NO TIENEN UNA GRAN REPERCUSIÓN EN LA ENTIDAD.	CONSECUENCIAS PENALES, ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y/O REPUTACIONALES QUE NO IMPIDAN EL FUNCIONAMIENTO HABITUAL DE LA ENTIDAD.	CONSECUENCIAS PENALES, CONSECUENCIAS ECONÓMICAS Y/O REPUTACIONALES QUE PONEN EN RIESGO EL FUNCIONAMIENTO HABITUAL DE LA ENTIDAD.	CONSECUENCIAS QUE CONLLEVAN LA PARALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LA ENTIDAD O EL CIERRE DE LA MISMA.	
	IMPACTO					

Ilustración 9. Rúbrica de Mapa de riesgos

c Medidas y Actuaciones de mitigación del riesgo: este tercer bloque incluye:

I Medidas de prevención o control: Son aquellas políticas, procedimientos y tareas que se implementan para prevenir o dificultar que sucedan incumplimientos y así minimizar los riesgos.

Las medidas de prevención y control pueden existir en la organización con anterioridad a la realización del Plan de Cumplimiento Normativo o implementarse como medida posterior para mitigar un riesgo detectado, y cuya implantación formará parte de las acciones a realizar del plan.

Las ya existentes en la entidad se tuvieron que identificar cuando se realizó el análisis para determinar la probabilidad de que sucediera un incumplimiento normativo. No obstante, la existencia de una medida de prevención y control no implica que sea efectiva, puede ser ineficaz o que su implantación no sea suficiente para mitigar el riesgo, y que sean necesarias otras medidas.

Las medidas posteriores serán aquellas que se implementarán para mitigar los riesgos detectados, ya sea porque no existen medidas de prevención y control en la organización para esos riesgos o porque las existentes son ineficaces y habrá que modificarlas o complementarlas.

II Tipos de control: Se refiere a las medidas adoptadas, que pueden tener una finalidad preventiva o correctiva.

Será correctivo en el caso de que ya se hubiera producido ese incumplimiento con anterioridad.

III Criterios de medición: Son las herramientas que se van a utilizar para realizar la medición y seguimiento de los diferentes controles establecidos y así minimizar los riesgos de incumplimiento normativo detectados.

Como criterios de medición se han identificado cuatro: el control documental de las actividades y de las medidas tomadas; si se han identificado cuáles son los puestos responsables de la implantación de las medidas preventivas y correctivas; en qué áreas o departamentos de la organización se van a implantar los controles; y qué efectividad tienen, es decir, si se ha producido un incumplimiento y si se ha repetido.

IV Actuaciones: Se refiere a las actuaciones que se van a realizar de forma específica para prevenir o corregir una actividad que suponga un incumplimiento normativo.

V Riesgo residual: Es aquel riesgo que permanece una vez aplicadas las medidas de prevención o control. Puede que la probabilidad del riesgo se reduzca una vez que se apliquen las medidas, así, un nivel de riesgo alto podrá pasar a un nivel medio o bajo.

Para determinar el nivel de riesgo residual se volverá a aplicar la herramienta de medición de riesgo según su impacto y probabilidad.

MEDIDAS Y ACTUACIONES DE MITIGACIÓN DEL RIESGO				
MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL				
TIPO DE CONTROL	PREVENTIVO		CORRECTIVO	
CRITERIOS DE MEDICIÓN	CONTROL DOCUMENTADO	RESPONSABLES	ÁREAS DE IMPLANTACIÓN	EFFECTIVIDAD
ACTUACIONES				
RIESGO RESIDUAL				

Tabla 6. Medidas y Actuaciones de Mitigación del riesgo en Matriz de Riesgo

d Seguimiento y Evaluación: este cuarto y último bloque incluye:

I Evaluación del proceso: Se trata de la evaluación del propio proceso de implementación de las medidas propuestas para prevenir o corregir el riesgo. De la evaluación que se realice del proceso de implementación se deberá llevar un registro de las revisiones realizadas (periodicidad, fechas y tipo de revisión) y de las evidencias resultantes tras las revisiones, dejando constancia de los aspectos de mejora, de los resultados positivos y de las dificultades encontradas.

II Control interno: El seguimiento interno (control interno) señalará si se ha detectado una mitigación del riesgo y las recomendaciones o acciones que se deberían llevar a cabo de cara al futuro para reducir aún más ese riesgo.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
EVALUACIÓN DE PROCESO	REVISIÓN		
	EVIDENCIAS		
CONTROL INTERNO	MITIGACIÓN DEL RIESGO	SI	NO
	RECOMENDACIONES		

Tabla 7. Seguimiento y Evaluación en Matriz de Riesgo

La Matriz de riesgos se puede plasmar en diferentes fichas, una por cada riesgo derivado de una normativa o artículo del Código Penal. Cada ficha estará constituida por los bloques que se han explicado anteriormente.

Un ejemplo de ficha podría ser:

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					
DELITO-NORMATIVA	Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES y garantía de los derechos digitales.				
RIESGO GENÉRICO	Uso de datos personales sin autorización expresa. No informar acerca de la forma de ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad, oposición y decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles. No informar sobre quién trata los datos, con qué base jurídica y para qué finalidad. Uso de datos personales para otro tratamiento distinto al que se consintió. No disponer de una política de protección de datos, uso y privacidad debe ser clara y accesible. Las medidas para garantizar la protección y confidencialidad de los datos personales son inexistentes o insuficientes. No contar con documentación y registro de la evaluación de riesgos y de las medidas de protección de datos personales. Las medidas de protección de datos deben ser incorporadas desde el inicio en el diseño de cualquier actuación de la organización. No tener a una persona delegada de protección de datos si la organización tiene más de diez personas trabajadoras. No notificar incidentes de seguridad en un plazo de 72 horas. No disponer de un aviso que dirija a una declaración de privacidad en las páginas web.				
RIESGO ESPECÍFICO	Compartir bases de datos con terceros sin autorización. Mandar información cuando no se ha autorizado expresamente. No dar de baja ni modificar información de bases de datos. No comunicar incidentes de seguridad.				
CONSECUENCIA POTENCIAL	PENAL / ECONÓMICA / REPUTACIONAL / ADMINISTRATIVA /				
PROCESO ASOCIADO	Comunicación. Gestión de documentación e información. Gestión TIC.				
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Procedimiento de confidencialidad y protección de datos.				
VALORACIÓN DEL RIESGO					
PROBABILIDAD	Raro	Improbable	Posible	Probable	Casi cierto
IMPACTO	No apreciable	Limitado	Medio	Grave	Muy grave
NIVEL DE RIESGO	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
MEDIDAS Y ACTUACIONES DE MITIGACIÓN DEL RIESGO					
MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL	Política de protección de datos. Procedimientos de protección equipos informáticos. Procedimiento de acceso y uso de equipos informáticos.				
TIPO DE CONTROL	PREVENTIVO			CORRECTIVO	
CRITERIOS DE MEDICIÓN	CONTROL DOCUMENTADO (CD) Checklist revisión protección equipos informáticos. Checklist de funcionamiento del sistema de control interno implantado.	RESPONSABLES (RESP) Responsable Dpto. Administración (gestión documental). Responsable Dpto. Informático. Responsable Dpto. Comunicación.	ÁREAS DE IMPLANTACIÓN (ÁREAS) Informática. Administración. Comunicación.	EFFECTIVIDAD (EF) Disminución de la probabilidad de riesgo. Control documentado. Designadas responsables. No ha habido ninguna incidencia.	
ACTUACIONES					
RIESGO RESIDUAL	Compartir bases de datos con terceros sin autorización.				

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		
EVALUACIÓN DE PROCESO	REVISIÓN: Anual de la política y procedimientos asociados. Revisión trimestral medidas de seguridad informática.	
	EVIDENCIAS: Se incluye el riesgo en el Código de Conducta. Se incluye la autorización de uso de datos personales y el protocolo de actuación frente a incidentes de seguridad en la política de datos personales.	
CONTROL INTERNO	MITIGACIÓN DEL RIESGO	SI NO
	RECOMENDACIONES: Sensibilización y formación en materia de protección de datos.	

Tabla 8. Ejemplo de Ficha de Matriz de riesgos

2.4.1.4. MAPA DE RIESGOS

El mapa de riesgos permite tener una visión específica de cada riesgo y global de la entidad, donde se pueda apreciar el impacto y la probabilidad de suceso de incumplimiento. Esta herramienta nos ayuda a priorizar las actuaciones del Plan de Cumplimiento.

Para elaborar el Mapa de riesgos se puede usar la Rúbrica anterior (ilustración 9) basada en un mapa de calor:

2.4.1.5. ACTUACIONES DEL PLAN DE CUMPLIMIENTO

Son las medidas de prevención y control que se van a desarrollar en la implantación del Plan.

Se detallará el listado de medidas con una explicación de cada una y una mención al documento que desarrolle cada medida (como, por ejemplo, implantar una política de igualdad y un plan de igualdad). No será necesario incluir en el Plan el documento completo de cada política, procedimiento o desarrollo de cada actuación, solo enumerarlos y una descripción de cada una.

Las actuaciones son las que figurarían en las fichas de cada riesgo.

2.4.1.6. TEMPORALIZACIÓN

Las actuaciones a desarrollar se deben ordenar cronológicamente en el Plan de Cumplimiento Normativo en función de las prioridades detectadas en el mapa de riesgos, priorizando las actuaciones con un nivel de riesgo alto y muy alto.

Una vez elaborada una ficha por cada riesgo de incumplimiento normativo detectado y se han identificado cuáles de esos riesgos hay que priorizar mediante el Mapa de riesgos, se elabora el cronograma con las actuaciones a llevar a cabo y que se han plasmado en las fichas.

Otros ámbitos que hay que calendarizar de forma eficiente son los de formación, comunicación, la documentación del proceso, o la elaboración y recopilación de informes.

2.4.1.7. INDICADORES DEL PLAN DE CUMPLIMIENTO

Los indicadores serán los que permitan determinar si las acciones llevadas a cabo en la organización en relación al cumplimiento normativo son eficaces.

En el *Manual de elaboración de Planes de Cumplimiento Normativo para entidades del Tercer Sector de Acción Social*¹⁷ se propone una clasificación de indicadores y una batería de ejemplos para la recogida de datos y su posterior análisis en la evaluación. Los indicadores propuestos miden aspectos tales como la mitigación del riesgo, el desarrollo del modelo de cumplimiento, el desempeño específico del canal de denuncias, del Código de conducta o la aplicación de políticas. También se incluyen indicadores específicos del Plan de Cumplimiento Normativo, que se podrán utilizar para evaluar la pertinencia y eficacia del Plan.

2.4.2. IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE CUMPLIMIENTO

Para lograr una correcta implantación del Plan de Cumplimiento Normativo se debería prestar especial atención a cuatro aspectos fundamentales: la comunicación, la formación, la diligencia debida y la investigación y la elaboración de informes.

• Comunicación:

Es necesario dar a conocer que se va a implantar un modelo de gestión de riesgos de incumplimiento normativo, la intención del equipo directivo de dirigir la organización hacia una cultura de cumplimiento en continua mejora, los pasos que se van a seguir y las normas, políticas, procedimientos y protocolos que se seguirán en la entidad.

Para sistematizar las comunicaciones y para llevar la trazabilidad de la comunicación interna en materia de cumplimiento normativo se debería elaborar un Plan de Comunicación. Éste deberá incluir los aspectos destacables en relación al cumplimiento normativo y, además, cómo se va

¹⁷ Plataforma de ONG de Acción Social. (2020). *Manual de elaboración de Planes de Cumplimiento Normativo para entidades del Tercer Sector de Acción Social*.

a llevar a llevar a cabo dicha comunicación (herramientas o canales, recursos, vías de participación, etc.) para la correcta implantación del Plan de Cumplimiento Normativo.

● **Formación:**

La formación estará orientada a concienciar y fomentar una cultura de cumplimiento normativo en la que se señale la importancia de ésta para el funcionamiento de la organización y las consecuencias legales, administrativas, económicas o reputacionales, así como para el conocimiento del Código de conducta y del funcionamiento del Canal de denuncias.

Dentro de una organización del TSAS normalmente no se cuenta con personas especializadas en todos los ámbitos y áreas relacionadas con el cumplimiento normativo. Resulta imprescindible, por tanto, realizar un Plan de Formación general en materia de cumplimiento, y específico en aquellos aspectos que atañan exclusivamente a ciertos puestos o departamentos. El Plan de formación de la entidad incluirá los aspectos más relevantes en materia de cumplimiento normativo para paliar las necesidades detectadas en el Plan de Cumplimiento, como pueden ser a quién va dirigida la formación, las necesidades formativas, los objetivos, las líneas formativas y las metas temporales detectadas.

● **Diligencia debida:**

Se trata de qué procedimientos se van a llevar a cabo en la relación con las personas físicas y jurídicas para hacer respetar los principios de cumplimiento normativo en la entidad. Se incluirán las actuaciones a llevar a cabo antes, durante y después de la relación que mantengan con la organización.

● **Investigación e informes:**

Se reflejarán los puntos fundamentales del procedimiento de recepción, investigación, decisión y tramitación de denuncias y expedientes de incumplimientos detectados.

2.4.3. EVALUACIÓN DEL PLAN DE CUMPLIMIENTO

Una vez que se ha implantado el Plan de Cumplimiento Normativo el siguiente paso será determinar si las medidas llevadas a cabo son eficientes y si se logran los objetivos perseguidos, así como detectar deficiencias y plantear soluciones a las mismas.

El seguimiento es un proceso continuo que debe llevarse a cabo con una periodicidad regular, y que debe centrarse en la evaluación de las medidas adoptadas.

● **Monitoreo:**

Consiste en evaluar de forma continuada la calidad del Plan de Cumplimiento Normativo para determinar su efectividad e identificar si fuera necesario introducir algún ajuste.

Debe establecerse un cronograma de revisiones con un plan de acción.

● **Análisis de resultados:**

El análisis de resultados se hará en función de la batería de indicadores que se hayan diseñado e incluido en el Plan.

Se explicará la metodología utilizada, así como las conclusiones derivadas del análisis.

● **Reporte:**

Incluye qué contenido se va a incluir en los informes de evaluación, con qué periodicidad, de qué forma se aprobarán, cómo quedarán registrados estos pasos y cuáles serán las vías de comunicación con los distintos órganos y departamentos de la organización para recoger propuestas de mejora.

● **Mejora continua:**

Se establecerá de qué forma y con qué periodicidad se va a realizar la actualización del Plan, así como quiénes participarán junto con el Órgano de Cumplimiento en dicha actualización.

Cuando se elabore un nuevo Plan de Cumplimiento deberá recoger las recomendaciones y aprendizajes extraídos del plan anterior.



3

ELEMENTOS BÁSICOS DEL MODELO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

En el capítulo anterior se ha explicado en qué consiste el Cumplimiento Normativo, qué es un Modelo de Cumplimiento y explicado sus componentes y, por último, qué es un Plan de Cumplimiento Normativo y cómo se puede elaborar, implantar y evaluar en una organización del TSAS.

Tal y como se ha mencionado, todo Modelo de Cumplimiento tiene una serie de componentes que son sus elementos básicos, sin los cuales no podría funcionar:

Dicho compromiso debe quedar reflejado por escrito y trasladarse a todas las fases del proceso. Pues bien, la Política de Cumplimiento Normativo es el compromiso del órgano de gobierno para implantar una cultura organizativa de cumplimiento e instaurar un sistema de gestión de dicho cumplimiento en la organización, que debe figurar por escrito y estar aprobada.

Además de dejar por escrito el compromiso del órgano de gobierno, elaborar una Política de Cumplimiento puede aportar una serie de **beneficios** a una organización del TSAS:

- Transmite ese compromiso del órgano de gobierno de instaurar una cultura de cumplimiento al resto de la organización.



Ilustración 10. Elementos básicos del Modelo de Cumplimiento Normativo

A partir de este punto se van a describir en profundidad el papel de estos elementos básicos en una organización del TSAS, así como dar pautas y recomendaciones para su implementación.

3.1. POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Una política es una declaración institucional sobre los principios generales en los que se van a sustentar todos los procesos, procedimientos y cualquier documento o tarea derivada de ella. Una política no describe cómo se deben hacer las cosas sino qué criterios seguir al hacerlas. Cualquier política debe ser coherente con los valores de la organización.

Para instaurar un modelo de cumplimiento normativo en la organización es clave el compromiso del órgano de gobierno.

- Proporciona los principios básicos en los que se debe basar todo el modelo de cumplimiento.
- Si se hace pública, se podría usar como representación e imagen de la cultura de cumplimiento de la organización.

No obstante, para que la Política de Cumplimiento sea eficaz, deben cumplirse una serie de **requisitos**:

- que tenga coherencia interna y con el resto de componentes de la organización;
- que sea consensuada por las personas integrantes de la organización o por personas representantes de todos los colectivos;
- que cumpla la normativa o recomendaciones relacionadas con el cumplimiento normativo;
- que sea difundida a todas las personas de las organización y;
- que se revise periódicamente, al menos una vez al año.

3.1.1. CONTENIDO DE LA POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La Política de Cumplimiento Normativo debe ser un documento a medida de cada organización, ya que es la expresión formal de su voluntad e intención de instaurar una cultura de cumplimiento normativo. Por esta razón, no puede ser sustituida en ningún caso por modelos prediseñados.

La Política debe ir en línea con la Misión, Visión, Valores y fines sociales de la entidad y para su redacción se debe tener en cuenta la legislación vigente que le sea de aplicación, que incluye la externa de ámbito europeo, estatal y autonómico, así como la interna.

Aunque debe ser un documento a medida de cada organización, al tratarse de una política, debe contener una serie de elementos básicos¹⁸. A continuación, se propone el contenido de una Política de Cumplimiento, incluyendo esos elementos básicos:

Política de Cumplimiento Normativo	
1.	Histórico de revisiones
2.	Introducción
3.	Normativa de referencia
4.	Ámbito de aplicación
5.	Principios básicos
6.	Requisitos para la aprobación de la política
7.	Entrada en vigor y vigencia

Tabla 9. Elementos de una Política de Cumplimiento Normativo

1 Histórico de revisiones

Se registraría el nombre del documento, la fecha de su aprobación y de las posteriores revisiones, así como quién ha revisado el documento, las modificaciones realizadas y la autoría de las mismas.

2 Introducción

En este apartado se deberían incluir dos cuestiones principales:

- a La motivación para la redacción y aprobación de la política: describir brevemente el contexto que ha llevado

a la organización a querer disponer de un sistema de gestión y de una cultura de cumplimiento normativo. Al tratarse de una organización del TSAS no nos deberíamos quedar en la obligación de cumplir con la legislación vigente, sino que se debe plasmar la responsabilidad social de cumplir con una ética y unos valores y transmitirlos a las personas o entidades beneficiarias de la actividad y a la sociedad en general.

- b El objeto de la política: la base que permite el desarrollo de un sistema de gestión basado en el cumplimiento normativo. Para ello, debe mostrar la voluntad de la organización de asentar una cultura de cumplimiento, así como mostrar el rechazo de la entidad ante la comisión de cualquier acto ilícito o no ético.

3 Normativa de referencia

Contendrá una enumeración de la normativa sobre la que se va a basar el sistema de cumplimiento normativo de la organización, tanto interna como externa.

Como normativa externa se puede utilizar de referencia los dieciséis ámbitos normativos estatales recogidos en este manual. Además, habrá que tener en cuenta la legislación europea, la autonómica y la municipal que le sea de aplicación.

Hay que considerar también la normativa interna, entre la que se encontraría el Código de conducta como otras normativas de la organización, tales como los estatutos y las normas de calidad si las hubiera.

No sería necesario incluir toda la legislación que le es de aplicación a la organización, solo la más significativa.

4 Ámbito de aplicación

Hace referencia a qué y a quiénes se va a aplicar la política. En este apartado se definirá si el Modelo de Cumplimiento Normativo se va a implantar en toda la organización, en una o varias sedes o en todo el ámbito geográfico de la actividad, o si se va a excluir alguna actividad.

La Política de Cumplimiento será de aplicación a todas las personas integrantes del órgano de gobierno, a la dirección y a todo el personal contratado y voluntario, a quienes actúen en representación de la organización y a todas aquellas personas físicas y jurídicas con los que la entidad se relacione en el desarrollo de su actividad. Esto implica que todas estas personas deberán observar el contenido de la política y deberán promover su cumplimiento.

¹⁸ Apartados mínimos que debe tener cualquier política de acuerdo a la [Recomendación Técnica para la emisión de informes de procedimientos acordados sobre los indicadores de transparencia y buen gobierno de las ONG](#).

5 Principios básicos

Se deben identificar y enumerar los principios que van a regir el sistema de cumplimiento normativo. Es la parte de la política que va a definir los pilares en los que se va a basar el sistema. Debe ser diferente en cada organización y estar en consonancia con los valores de la entidad.

Para definir estos principios habrá que evaluar qué se va a primar en la organización. Por ejemplo, se puede dar valor a la transparencia, al buen gobierno y a la igualdad.

En todo caso, no se deberá olvidar cumplir con la legislación vigente y con las normas éticas que le sean de aplicación, así como los elementos básicos de cualquier sistema de cumplimiento normativo.

La Política de Cumplimiento será el elemento de conexión y alineamiento de la normativa externa e interna tomando en todo momento como base los principios y valores de la entidad. Cuando se redacte la política se debe integrar con los valores y principios de la organización y con otras políticas ya aprobadas como pueden ser la de transparencia, igualdad, gestión de personas o la de protección de datos. La finalidad de alinear las políticas es asegurar la coherencia en la entidad en materia de cumplimiento normativo. De esta forma se optimizan los recursos y se reducen las posibilidades de esfuerzos en direcciones opuestas, de duplicidad de tareas o sobrecarga de trabajo y se favorece el compromiso y la confianza de los equipos.

Además, la política, al ser el nexo de unión de los componentes del Modelo de Cumplimiento Normativo, debe identificar cuáles son estos elementos.

6 Requisitos para la aprobación de la política

Se indicará que la política entrará en vigor una vez haya sido aprobada por el órgano de gobierno, indicando la fecha de su aprobación.

Habrá que indicar que la política se va a revisar periódicamente. De cada revisión, se realizará un informe escrito que se conservará para la justificación de la misma. Este informe será enviado para su revisión y aprobación al órgano de gobierno.

Será conveniente mencionar también cómo se va a llevar a cabo la implantación de la política.

7 Entrada en vigor y vigencia

Cuando se habla de entrada en vigor y vigencia se hace referencia a desde qué fecha aplica la política y durante cuánto tiempo tiene validez.

Es el órgano de gobierno el responsable último de la Política de Cumplimiento y será quién tendrá que determinar quién se encargará de su revisión y cada cuánto tiempo se hará.

En el siguiente esquema se muestra la conexión entre los diferentes elementos de la Política de Cumplimiento con su contenido y acciones que conlleva:

ELEMENTO	CONTENIDO	ACCIONES
INTRODUCCIÓN	Motivación para hacer la política	Describir el contexto que lleva a redactar la política
		Debatir en el órgano de gobierno por qué se quiere la política
		Tener en cuenta la responsabilidad social de cumplir con una ética y unos valores
	Objetivo de la política	Construir las bases del sistema de cumplimiento normativo
		Mostrar la voluntad de asentar una cultura de cumplimiento normativo
NORMATIVA DE REFERENCIA	Normativa externa	Identificación de la normativa externa de aplicación (europea, estatal, autonómica y local)
	Normativa interna	Identificación de la normativa interna de la entidad (Código de conducta, estatutos, normas de calidad si las hubiera, etc.)
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Objetivo	Definir si se aplica en toda la organización, en una o varias sedes o en todo el ámbito geográfico de la actividad, o si se va a excluir alguna actividad
	Subjetivo	Definir a quién se aplica: qué personas integran la entidad (integrantes del órgano de gobierno, trabajadoras, voluntarias, usuarias y personas físicas y jurídicas con relación)
PRINCIPIOS BÁSICOS	Principios que van a regir el sistema de cumplimiento normativo	Alineación de la política con la normativa externa e interna identificada y con los valores y principios de la entidad
		Evaluar qué se va a primar en la organización
		Identificar y enumerar esos principios básicos
		Identificar y nombrar el resto de componentes del modelo

ELEMENTO	CONTENIDO	ACCIONES
REQUISITOS PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMATIVA	Aprobación	Debe ser aprobada por el órgano de gobierno
	Fecha de aprobación	Debe indicarse la fecha de aprobación, coincidente con la del acta de la reunión en la que se apruebe
	Revisiones	Indicar cada cuánto tiempo se llevará a cabo una revisión
		Indicar quién llevará a cabo las revisiones
Implantación	Especificar cómo se llevarán a cabo (procedimiento)	
ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA	Entrada en vigor	Indicar cómo se llevará a cabo: comunicación y formación
	Vigencia	Establecer la fecha desde la que será efectiva (puede coincidir con la de aprobación o ser posterior)
		Indicar el período de validez Puede ser indefinido o hasta la siguiente revisión

Tabla 10. Elementos de la Política de Cumplimiento Normativo

Deberá ser cada organización quien decida si esta política debe contener más apartados y su extensión. Se recomienda que no sea demasiado extensa, ya que cuando se diseñe e implemente el sistema de cumplimiento se generarán otros documentos que entrarán en detalle en la descripción de todos los elementos del sistema.

En el Anexo 1 se adjunta un Modelo de Política de Cumplimiento Normativo.

3.1.2. PROCESO DE ELABORACIÓN E IMPLANTACIÓN DE LA POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La organización debe disponer de la Política de Cumplimiento con anterioridad al inicio del proceso de implantación del sistema de cumplimiento, ya que es una forma de legitimarlo y de transmitir la cultura de cumplimiento normativo a todas las personas de la entidad.

El proceso de elaboración e implantación de la Política de Cumplimiento consta de varias etapas y cuyo esquema podría ser el siguiente:

A Antecedentes y contexto normativo

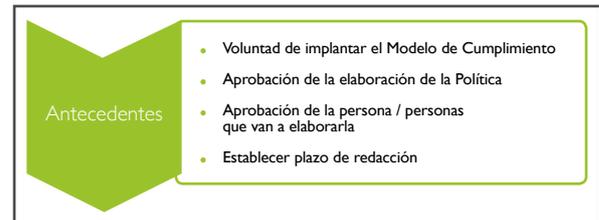


Ilustración 12. Antecedentes del proceso de elaboración de la Política

Al igual que sucede con el Modelo de Cumplimiento Normativo, el desarrollo de la Política comienza con anterioridad a su elaboración y redacción.

El proceso comienza con la voluntad del órgano de gobierno de implantar una Política de Cumplimiento en la organización. Para ello, el propio órgano deberá debatir y consensuar previamente la motivación que se tiene.

Una vez se cuenta con una motivación clara, se deberá aprobar la elaboración e implementación de la Política de Cumplimiento Normativo. Esta decisión quedará reflejada en el acta de la reunión del órgano de gobierno en la que se apruebe.



Ilustración 11. Proceso de elaboración e implementación de la Política de Cumplimiento Normativo

También debería decidirse quién va a redactar la Política. Lo más recomendable sería que fuera una comisión formada por diferentes personas de la organización quienes tuvieran el encargo de redactar la política y presentarla ante el órgano de gobierno, que sería quien la aprobase.

La composición de esta comisión encargada de la elaboración de la Política podría ser:

- Persona perteneciente al órgano de gobierno.
- Persona del nivel ejecutivo de la organización (dirección o jefatura de departamento).
- Persona representante del equipo técnico de la organización.

También podrían formar parte una persona voluntaria y una usuaria.

RECOMENDACIÓN

Incluir un plazo para la redacción de la Política de Cumplimiento Normativo junto a la aprobación de su elaboración y la composición de la comisión que va a hacerlo.

B Elaboración

Elaboración

- Documento a medida de cada organización
- Ha de ser valorada por el equipo, ser clara y accesible y debe llevarse a cabo de forma consensuada
- Contendrá los elementos básicos de una política: introducción, normativa de referencia, alcance de aplicación, principios básicos, requisitos para la aprobación y entrada en vigor y vigencia
- Ha de ser pública y accesible

Ilustración 13. Elaboración de la Política

Para que una política en una organización sea eficaz necesita de tres elementos imprescindibles:

- Ha de ser valorada por el equipo.
- Ser clara y accesible para todas aquellas personas a las que afecta.
- Debe llevarse a cabo de forma consensuada.

La Política de Cumplimiento va a ser el reflejo de la cultura de la organización en materia de cumplimiento normativo, resultaría incompleta y sesgada si solo partiera del órgano de gobierno, de la directiva o de un equipo técnico aislado. Debe plasmar la cultura de la entidad como documento completo que recoja una decisión compartida, resultado de diferentes experiencias y conocimientos del funcionamiento

de la organización. Se considera que la mejor forma de llevar esto a cabo es desde un equipo en el que se sumen, como mínimo, las fuerzas del órgano de gobierno, de la dirección y de una representación del equipo técnico.

La Política de Cumplimiento Normativo tiene que ser pública y accesible para todas las personas de la entidad, trabajadoras y voluntarias, así como para cualquier persona física o jurídica externa.

Y, además, tal y como se ha mencionado anteriormente, la Política de Cumplimiento debe ser un documento elaborado a medida de cada organización y debe contener los elementos básicos de una política.

C Aprobación

Aprobación

- Por el órgano de gobierno
- La aprobación ha de figurar en el acta de la reunión

Ilustración 14. Aprobación de la Política

La Política de Cumplimiento Normativo ha de ser aprobada por el órgano de gobierno de la organización.

Dicha aprobación ha de figurar expresamente en el acta de la reunión en la que se produce dicha aprobación.

D Implantación

Implantación

- Comunicación a nivel interno (personas de la organización) y externo (terceras personas y sociedad, en general)
- Formación a las personas de la organización para conocer la implicación de la aprobación de la política y cómo les afecta

Ilustración 15. Implantación de la Política

La implantación de todos los elementos básicos del Modelo de Cumplimiento Normativo, entre los que se encuentra la Política de Cumplimiento, se va a apoyar en la incorporación de acciones de comunicación y formación.

La comunicación de una organización debe ser esencial a nivel estratégico. De la calidad de ésta depende la implementación de planes y nuevas políticas, la motivación de las personas que trabajan en ella y su sentido de pertenencia, los niveles de transparencia e incluso la reputación de la organización.

La comunicación debe ser interna y externa.

A nivel interno se informará a las personas que forman parte de la organización de que se va a redactar y aprobar una Política de Cumplimiento y se distribuirá el documento una vez aprobado. Esto contribuirá a que la política sea conocida por todo el equipo y, por tanto, promoverá su cumplimiento.

A nivel externo la política aprobada se deberá subir a la web de la organización. Constituye una buena práctica de transparencia y ayudará a mejorar la marca de nuestra organización.

La comunicación de la Política de Cumplimiento Normativo, tanto interna o externa, puede englobarse en un plan de comunicación propio o como parte del plan de comunicación general de la entidad. Sea cual sea el caso, lo importante es que se comunique a todo el personal de la organización de forma que se involucren en la cultura de cumplimiento, ya que van a tener que participar en el funcionamiento del Modelo de Cumplimiento y sin su colaboración no será posible su eficacia.

Se informará de la existencia y del contenido de la política, de la vigencia de la misma, de a qué personas afecta y a qué actividades engloba, así como los compromisos que se adquieren con su aprobación.

En relación con la formación, se deberían realizar acciones formativas para que todas las personas de la organización conozcan lo que implica la aprobación de la Política de Cumplimiento y cómo les va a afectar.

La formación, en primer lugar, concienciará y promoverá una cultura de cumplimiento desde la que se entienda el impacto en la organización. En segundo lugar, estará destinada a que todas las personas de la organización conozcan su participación dentro del Modelo de Cumplimiento y cómo afecta a todas las actividades que se desarrollan.

RECOMENDACIÓN

Para que la implantación de la política en la organización tenga coherencia con el resto de actividades que se desarrollan en la organización, las acciones de comunicación y formación deberían integrarse en el Plan de comunicación y en el Plan de formación de la entidad.

E Revisión

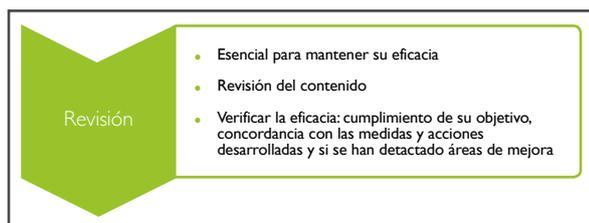


Ilustración 16. Revisión de la Política

La revisión periódica de la Política de Cumplimiento Normativo es esencial para mantener su eficacia. Por un lado, habrá que revisar su contenido y, por otro lado, debemos verificar si la política es eficaz, si es acorde con las medidas y acciones que se han desarrollado y si se han detectado áreas de mejora.

RECOMENDACIÓN

Que la revisión de la Política de Cumplimiento se realice con una periodicidad anual.

La revisión se llevará a cabo por quién o quiénes se haya indicado en la Política de Cumplimiento o se determine por el órgano de gobierno. Si la decisión del órgano de gobierno no coincidiera con lo que figura en la Política, deberá aprobarse y figurar en el acta de la reunión.

En cuanto a la revisión del contenido, habrá que comprobar que:

- El histórico de revisiones está actualizado.
- La normativa externa que se menciona sigue vigente y si habrá que incorporar nueva.
- La normativa interna está actualizada o hay que modificarla o añadir otros documentos aprobados.
- Las modificaciones habidas en el ámbito de aplicación de la Política, tanto en el objetivo como en el subjetivo.
- Si los principios básicos de la Política deben seguir siendo los mismos o, por el contrario, habría que modificarlos. Para ello habrá que volver a evaluar si la Política está alineada con la normativa interna y externa identificada y con los valores y principios de la entidad. También se deberá analizar los principios que son más importantes para la organización.
- En relación a las revisiones: la información que figura está actualizada en relación con quién las llevará a cabo, cada cuánto tiempo se realizarán y el procedimiento a seguir.
- La implantación se está realizando tal y como se indica en la Política.
- La vigencia que figura es la actual o si hay que modificarla.

La revisión de la eficacia de la Política es más complicada. Consiste en evaluar si ha alcanzado su objetivo, si es coherente con el resto del Modelo de Cumplimiento Normativo y si se han detectado debilidades desde su entrada en vigor o desde la última revisión.

Para evaluar si ha cumplido su objetivo, es decir, si es eficaz, habrá que analizar la implantación de la cultura de cumplimiento en la organización. Para este análisis nos podemos basar en los indicadores diseñados del Modelo de Cumplimiento Normativo.

La coherencia con el Modelo de Cumplimiento se puede determinar mediante las discrepancias detectadas en el contenido de la Política y los resultados obtenidos tras revisiones del propio Modelo que, tras su análisis, se determinen que provienen de la Política de Cumplimiento.

Las debilidades detectadas derivan también de las revisiones del Modelo de Cumplimiento. En la evaluación del propio Modelo se pueden detectar incidencias relacionadas con la Política, entre las que se pueden incluir problemas en su implantación.

Con toda la información obtenida y tras el análisis de la misma, se realizarán los ajustes que sean necesarios en la Política. La Política revisada debe ser aprobada por el órgano de gobierno.

Una vez elaborado el nuevo documento, es el momento de volver a desarrollar acciones de comunicación para informar de los cambios que se hayan podido incorporar y llevar a cabo las acciones formativas necesarias para lograr su implantación.

3.2. CÓDIGO DE CONDUCTA

El Código de conducta es el **documento que engloba todos los valores y normas éticas de la organización debiendo estar en línea con el cumplimiento de la legislación vigente que le sea de aplicación**. Incluirá los principios y las conductas que se espera sean desarrolladas por todas las personas de la organización, así como una referencia a aquellas conductas no permitidas y sus correspondientes sanciones.¹⁹

El **Código de conducta** tiene más utilidad que el indicar los valores y los principios de la organización, puesto que también sirve de guía para prevenir que se cometan incumplimientos normativos tanto por parte de las personas de la organización, como por aquellas otras personas con las que se tiene relación.

Es el punto de partida sobre el que se debe asentar el sistema de cumplimiento normativo de la organización.

3.2.1. REQUISITOS Y CARACTERÍSTICAS

Para que el Código de conducta alcance sus objetivos deben cumplirse una serie de condiciones:

Los promotores deberán ser el órgano de gobierno y dirección
Debe basarse en los valores y principios de la organización y en la normativa externa e interna
Debe ser aprobado por el órgano de gobierno y accesible externa e internamente
Implantación para que sea eficaz
Existencia de mecanismos de control de su cumplimiento
Existencia de mecanismos de revisión y actualización periódicos

Ilustración 17. Requisitos y características del Código de conducta

- El órgano de gobierno y la dirección de la organización deben asumir el compromiso de cumplimiento del Código de conducta y convertirse así en los promotores de las conductas que se esperan del resto de la organización. El Código debe representar la declaración pública y el compromiso formal del órgano de gobierno de la organización con las normas de conducta y los principios de ética e integridad que han de regir el comportamiento de todas las personas integrantes de la organización y de aquellas con las que la entidad se relaciona.
- El Código de conducta debe basarse en los valores y principios de la organización y en la normativa externa e interna. Es importante mencionar que no puede nunca ir en contra de la legislación de aplicación a la entidad ni puede vulnerar los derechos de las personas a las que le aplique.
- El Código debe ser aprobado por el órgano de gobierno y enviado a todas las personas de la organización. La organización podría aprobar un Código de conducta elaborado unilateralmente por el órgano de gobierno y por la dirección, pero sería recomendable que se elaborara conjuntamente con el resto de colectivos de la organización, es decir, con las personas trabajadoras, con las voluntarias y con las usuarias.
- El Código de conducta no se puede limitar a ser un documento que se publique en la web y se distribuya pero que no se implante en la entidad.
- Se deben implantar mecanismos de control del cumplimiento del Código de conducta. Se deberían establecer medidas para verificar y evaluar el cumplimiento de su contenido. También para revisar el Régimen disciplinario aplicado y comprobar que se ajusta a la realidad de la organización.

¹⁹ World Compliance Association. (2019). *Guía de implementación de compliance para pymes "Manual práctico de implementación"*

- El establecimiento de mecanismos de revisión y actualización periódicos del Código es fundamental para garantizar que se encuentre en línea con los valores y principios de la organización, así como con la normativa vigente.

3.2.2. MOTIVOS PARA DISPONER DE UN CÓDIGO DE CONDUCTA

Entre los principales motivos que recomiendan la redacción e implantación de un Código de conducta se pueden mencionar:

- Redactar y tener publicado un Código de conducta, así como implementar un plan para su cumplimiento, ayuda a que se conozca que la organización está comprometida con la transparencia y con la gestión del cumplimiento normativo. Esto contribuirá a que aumente la confianza en la organización y, como consecuencia, las colaboraciones y las oportunidades de obtener financiación.
- Determina diferentes normas de comportamiento para todas personas de la organización y las conductas que deben ser seguidas por las personas externas con la que la entidad mantiene algún tipo de relación. Establece cuáles son las conductas obligatorias, las óptimas y las prohibidas de forma comprensible.
- Puede servir para proyectar una buena imagen de la entidad y transmite los valores y principios de la organización. Promueve una cultura de cumplimiento en la organización.
- Ayuda a la organización estableciendo cuál es el procedimiento a seguir para la resolución de los conflictos o de los dilemas éticos o morales que puedan surgir en la organización.
- Puede proteger a las personas de la organización frente a posibles injusticias que puedan desencadenarse en el seno de la organización.

3.2.3. CONTENIDO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

El Código de conducta debe ser un documento elaborado a medida de cada organización. Si se usara uno estándar o uno basado en los de otras organizaciones, no sería eficaz para la

entidad ya que no estaría fundamentado en la Misión, Visión y Valores de la entidad, ni en la normativa interna aprobada, ni recogería aquellas conductas que supongan un mayor riesgo para la entidad.

RECOMENDACIÓN

El Código de conducta debe ser sencillo, comprensible, accesible para ser consultado por toda la organización y por personas externas y elaborado específicamente para la organización

El contenido a incluir en el Código también dependerá de cada entidad, pero en su redacción deberá tenerse en cuenta que tiene que cumplir sus objetivos y servir de guía para prevenir que no se produzcan incumplimientos normativos en la organización y proyectar y promover una imagen de cultura de cumplimiento.

EJEMPLO DE ÍNDICE DE CÓDIGO DE CONDUCTA	
1.	Histórico de revisiones
2.	Introducción o presentación de la entidad
3.	Principios o valores, misión y visión de la entidad
4.	Alcance
5.	Normas de conducta
6.	Otra normativa interna de aplicación
7.	Régimen disciplinario
8.	Seguimiento y evaluación
9.	Entrada en vigor y vigencia
	Anexos

Tabla 11. Ejemplo de índice de Código de conducta

A continuación, se explica el contenido que podría tener cada uno de los apartados de este ejemplo de índice de Código de conducta:

I Histórico de revisiones

Es el registro que se realizará en el propio documento para indicar las modificaciones que se vayan llevando a cabo.

Sirve para tener la trazabilidad de todos los cambios realizados derivados de las revisiones del Código.

A modo de ejemplo, se propone esta tabla a incluir en este apartado:

HISTÓRICO DE REVISIONES			
Nº	Modificaciones	Aprobada por	Fecha de aprobación

Tabla 12. Ejemplo de registro de modificaciones

2 Introducción o presentación de la entidad

Es una breve presentación y descripción de la organización.

A modo de guía, se puede indicar la siguiente información:

- Denominación completa.
- Año de constitución.
- Forma jurídica.
- Si es de utilidad pública.
- Ámbito geográfico y centros de trabajo.
- Actividades que desarrolla.
- Número de personas contratadas y voluntarias.
- Tipo de atenciones que realiza y el número de personas usuarias.
- Cualquier otra que la organización considere pertinente.

3 Principios o valores, Misión y Visión de la entidad

En este apartado se incluyen la Misión, Visión y Valores o principios de la organización, ya que sirve de referencia para el establecimiento de los principios que van a dirigir el Código de conducta.

De los valores de la organización se desprenderán los principios y políticas, constituyendo de esta forma un marco de referencia claro para guiar las actuaciones derivadas de la actividad de la organización.

4 Alcance

El alcance o ámbito de aplicación definirá qué actividades, centros y ámbitos geográficos se van a ver afectados por el Código y a quiénes vincula su contenido. Dicho de otra forma, debemos determinar a qué personas físicas y jurídicas se aplicará el Código de conducta de la organización.

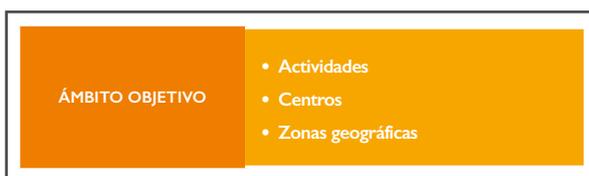


Ilustración 18. Ámbito objetivo del Código de conducta

Se debe definir el ámbito objetivo para conocer si el Código se va a aplicar a toda la organización o si hay actividades, centros de trabajo o zonas geográficas que quedarían excluidas.

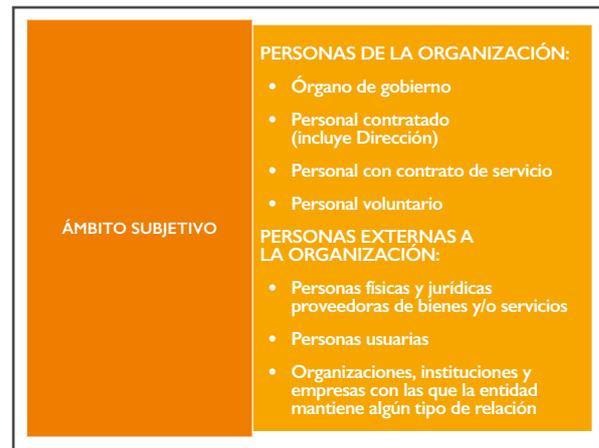


Ilustración 19. Ámbito subjetivo del Código de conducta

En relación con el ámbito subjetivo, se debe indicar a quiénes les aplica.

Un ejemplo de redacción del alcance podría ser:

“El presente Código de conducta es de aplicación a las personas trabajadoras de [insertar nombre de la fundación o asociación], así como a las personas voluntarias, personas usuarias, empresas proveedoras, organizaciones con las que se realicen convenios o cualquier tipo de acuerdo de colaboración y cualquier persona física o jurídica con relación directa o actividad en beneficio de [insertar nombre de la fundación o asociación]”.

Para que el Código de conducta sea eficaz y cumpla sus objetivos debería aplicarse a todas las personas de la organización. A las personas externas no se les puede exigir que suscriban el Código, pero sí se les puede solicitar que se comprometan a no realizar ninguna conducta ilícita o contraria a los principios y valores de la organización.

En el caso de las organizaciones de segundo o tercer nivel, que son federaciones, redes o plataformas, a menudo se plantea la cuestión de si su Código de conducta puede aplicarse a las organizaciones que forman parte de ellas:

- Por un lado, cuando una organización forma parte de una federación, red o plataforma constituida debe cumplir y aceptar una serie de requisitos y, normalmente se le exige que respete unos principios éticos y de conducta, ya que una conducta ilícita de esta organización puede conducir a una crisis reputacional de toda la red, federación o plataforma.

- Por otro lado, que tengan que asumir el Código de la organización de segundo o tercer nivel implica que esta entidad tenga que implantar y revisar el Código en todas las organizaciones que lo apliquen, así como evaluar su eficacia y verificar que se aplica el Régimen disciplinario asociado. Supondría una responsabilidad y carga de trabajo difícil de asumir:

RECOMENDACIÓN

Que la organización de segundo o tercer nivel difunda su Código de conducta a sus entidades socias, o las que la constituyen, y que éstas firmen una declaración responsable de que conocen el Código de conducta de la organización y que se comprometen a no realizar ninguna actividad ilícita y contraria a dicho Código.

5 Normas de conducta

Se incluirán los principios y normas de conducta que van a dirigir la cultura de cumplimiento de la entidad. Estos principios y normas deberán consensuarse con anterioridad a la redacción del Código.

Se enumerarán las conductas no deseables, las no permitidas y aquellas recomendables. Para que el Código sea global y eficaz, se recomienda que contemple dos entornos:

- Conductas internas: referente a comportamientos aceptados y no aceptados en el seno de la organización.

Es decir, se mencionarán las conductas no deseables, las no permitidas y las recomendables en cada uno de los aspectos que se consideren importantes en relación con los principios de la organización, para cada uno de los colectivos integrantes de la organización (personas trabajadoras, voluntarias e integrantes del órgano de gobierno).

- Conductas externas o de relación con otras personas, empresas, organizaciones o instituciones. En este ámbito habrá que prestar especial atención a las conductas de trato a las personas beneficiarias de la entidad. Es decir, se mencionarán las conductas no deseables, las no permitidas y las recomendables en cada uno de los aspectos que se consideren importantes en relación con los principios de la organización, para cada uno de los tipos de relaciones externas que mantenga la organización (personas usuarias, proveedoras de bienes o servicios, donantes, financiadoras, etc.)

Tanto en relación con las conductas internas como con las externas la organización puede incluir todos aquellos aspectos que crea convenientes, pero sería aconsejable que incluyera normas de conducta relativas a:

- Relaciones de poder dentro de la organización.
- Relaciones con las personas usuarias.
- Relaciones con las personas o entidades asociadas.
- Relaciones con las Administraciones Públicas.
- Compromiso con el cumplimiento normativo.
- Conflicto de intereses.
- Aceptación de favores y regalos.
- Protección de datos y confidencialidad de la información.
- Respeto a los derechos laborales.
- Uso de los equipos e instalaciones de la entidad.
- Prevención del acoso.

6 Otra normativa interna de aplicación

La normativa interna debe estar alineada con el Código de conducta, ya que éste tiene un rango superior a todas las políticas de la organización.

En este apartado se puede mencionar que el Código es uno de los documentos de mayor rango de la entidad y que el resto de políticas tienen que estar en línea con los principios contenidos en él.

Como la organización puede ir aprobando nuevas políticas, para no tener que ir actualizando constantemente este apartado del Código, no haría falta nombrarlas en este apartado y se podrían incluir en un anexo al mismo todas las aprobadas que estuvieran vigentes. Como ejemplos de políticas destacadas en las entidades del TSAS se pueden mencionar:

- Política de cumplimiento normativo.
- Política de transparencia.
- Política de gestión de personas.
- Política de inversiones financieras.
- Política de compras.
- Política de igualdad.
- Política medioambiental.

7 Régimen disciplinario

El Régimen disciplinario es el documento en el que se recogen las sanciones aplicables en caso de incumplimiento del Código de conducta.

El principal objetivo de establecer un Régimen disciplinario no es el de sancionar las conductas de incumplimiento que se puedan producir, sino actuar como elemento disuasorio para que estas no ocurran. Esta función disuasoria tiene

una doble finalidad, por un lado, ayuda a que las normas contenidas en el Código se respeten y, por otro, a contribuir a que el Modelo de cumplimiento que se está implementando en la organización vaya alcanzando su objetivo.

Se deberá incluir el Régimen disciplinario en su totalidad.

8 Revisión, seguimiento y evaluación

El Código de conducta debe ser revisado periódicamente, y se tiene que vigilar y analizar si está implantado en la organización, y si se respeta.

La organización tendría que revisar periódicamente el contenido del Código y decidir si se debe modificar. En este sentido, en este apartado se debe incluir:

- Referencia expresa a que el Código tiene que ser revisado.
- Cada cuánto tiempo va a ser revisado.
- Plazos para la realización de todo el proceso de revisión del Código.
- Quién va a realizar las revisiones.
- Qué metodología y procedimientos se van a utilizar para realizar la revisión.
- Qué contenido mínimo debería tener un informe que contendrá los resultados de cada revisión.
- Cómo van a afectar los resultados del informe al contenido del Código.

Además de revisar el contenido del Código, también se debería analizar si las normas que contiene son respetadas y si cumplen sus objetivos. En relación con el seguimiento y la evaluación, debe contener:

- Referencia expresa a la obligación de que sea evaluado.
- Cada cuánto tiempo se va a evaluar.
- Alcance de las evaluaciones.
- Plazos para la realización del proceso de evaluación.
- Quién va a llevar a cabo las evaluaciones.
- Qué metodología, procedimientos e indicadores se van a usar para la evaluación.
- Cómo se van a interpretar los resultados de la evaluación (análisis de los indicadores).
- Qué contenido mínimo debería tener un informe que contendrá los resultados de cada revisión.
- Cómo afectarán las conclusiones del informe al Código.

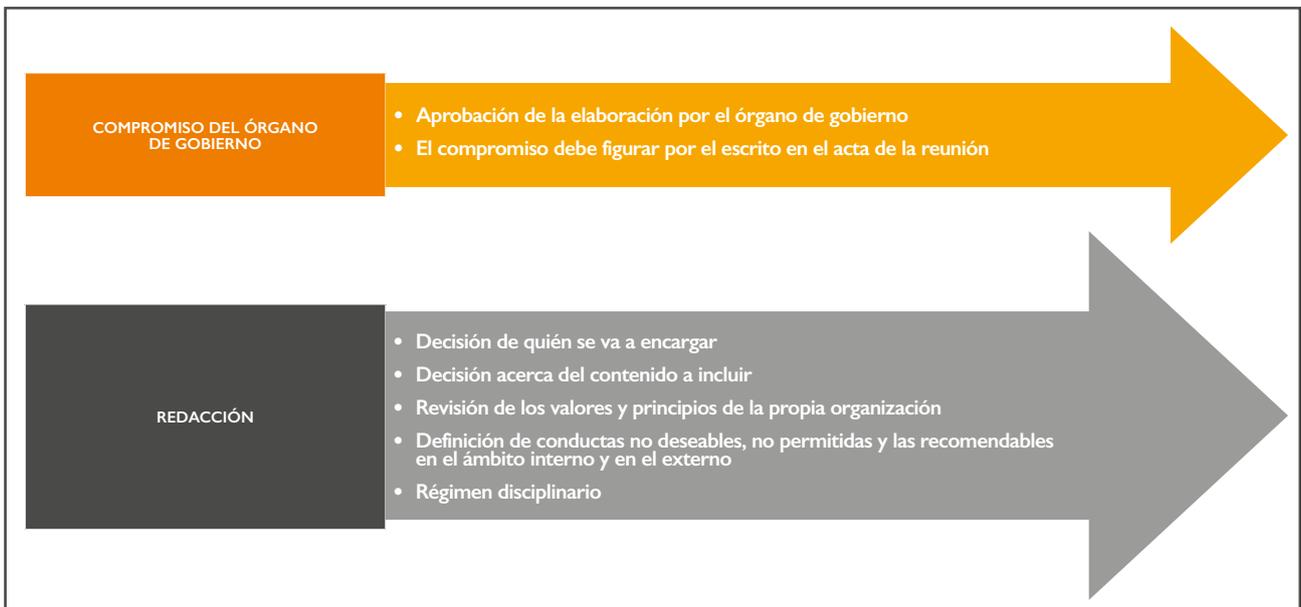
9 Entrada en vigor y vigencia

El Código podrá aplicarse desde su entrada en vigor, que será la que se determine en su aprobación y figure en este apartado.

Se deberá incluir la fecha de aprobación, la de entrada en vigor y la del plazo establecido para su vigencia, si lo hubiera. Hay que explicitarlo en el documento para evitar dudas al respecto.

3.2.4. PROCESO DE ELABORACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

El proceso de elaboración del Código de conducta consta de diferentes etapas que comprenden desde que se decide elaborar hasta que finaliza la revisión, seguimiento y evaluación. Estas etapas serían:



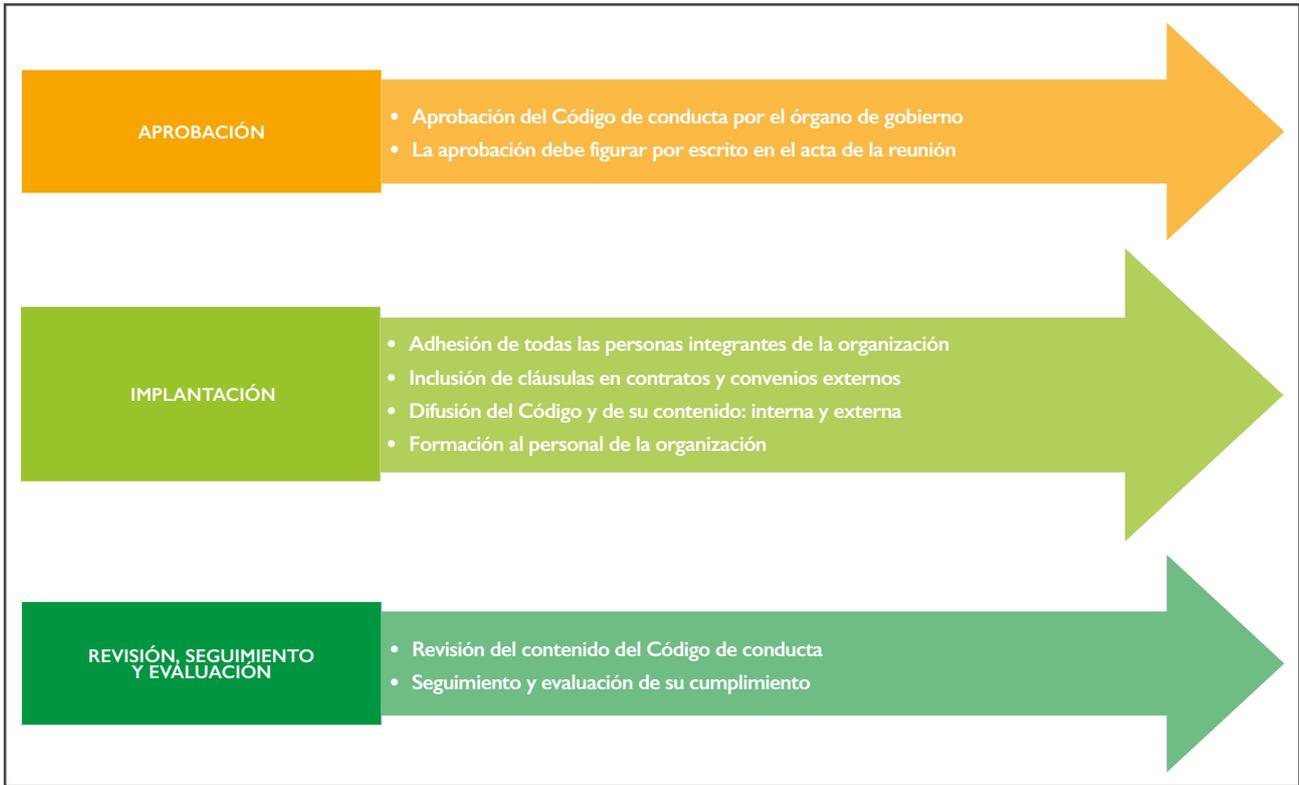


Ilustración 20. Proceso de elaboración del Código de conducta

3.2.4.1. COMPROMISO DEL ÓRGANO DE GOBIERNO

El inicio del proceso de implantación de un Código de conducta parte del impulso del órgano de gobierno. Éste y la dirección de la organización son quienes deben impulsar la elaboración e implantación del Código.

El compromiso del órgano de gobierno debe figurar por escrito en el acta de la reunión en la que se apruebe la elaboración del Código de conducta.

3.2.4.2. REDACCIÓN

Cómo se redacta el Código dependerá de cada organización, pero se recomienda que se tengan en cuenta unos puntos clave:

A Decidir quién lo va a redactar:

En este punto será clave **identificar a las personas a las que se le va a encomendar** y cómo van a estar legitimadas para ello.

La primera decisión será acordar si lo van a redactar personas integrantes de la organización, externas o una combinación de ambas opciones. La decisión debería estar aprobada por el órgano de gobierno para así legitimar el texto resultante.

Para la redacción se deberá crear una comisión o designar a una persona responsable cuya principal tarea será la redacción del Código de conducta y la coordinación de las personas que participen. En caso de que se opte por una

Decidir quién lo va a redactar	Decidir el contenido a incluir	Revisar los valores y principios de la organización	Definir las conductas no deseables, no permitidas y las recomendables	Régimen disciplinario
<ul style="list-style-type: none"> Personas de la organización / externas: comisión o persona responsable Plazos Procedimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Índice Contenido de cada punto 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de Misión, Visión, Valores y principios Percepción que se tiene de la organización Tener en cuenta los Principios Éticos del TSAS 	<ul style="list-style-type: none"> Ámbito interno y externo Conductas para los dos ámbitos Coherencia con los riesgos de incumplimiento normativo identificados 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento

Ilustración 21. Puntos clave en la redacción del Código de conducta

comisión, ésta puede estar formada por personas internas o externas a la organización. Y tanto si se trata de una comisión o de una persona responsable se puede contar con asesoramiento externo, incluso negociar una colaboración pro bono en caso de que la organización no dispusiera de recursos suficientes.

RECOMENDACIÓN

Que en la redacción del Código de conducta participen todos los colectivos integrantes de la organización (órgano de gobierno, personas trabajadoras, personas voluntarias y personas usuarias). De esta forma, al ser partícipes de la redacción, van a aceptarlo y asumirlo. También contribuirá a que el texto resultante sea más acorde con las actividades y riesgos de la organización.

Una vez que se ha decidido quién se va a encargar de la redacción, se deben establecer unos **plazos** para hacerlo. El establecimiento de plazos es importante para asegurar que se logra el objetivo fijado y que el proceso no se va a largar innecesariamente en el tiempo. Se deberán fijar fechas límites para la entrega de los diferentes borradores, de las revisiones, así como de las modificaciones que se vayan proponiendo.

El trabajo de redacción se puede facilitar elaborando y llevando a cabo un **procedimiento** en el que se establezcan cuántas revisiones se van a llevar a cabo, quién las va a efectuar, los plazos para cada una de ellas y quién va a aprobarlas.

B Decidir el contenido a incluir:

Se deberá consensuar cómo será el **índice** del Código y el **contenido a incluir** en cada uno de los puntos. Anteriormente en este capítulo se propuso un ejemplo del contenido del Código de conducta.

En relación al contenido, se debe decidir acerca de:

- Amplitud y contenido de la presentación de la organización.
- Alcance del Código.
- Cómo va a ser la revisión, el seguimiento y la evaluación del Código.

Una vez decidido qué se va a incluir, el siguiente paso es redactarlo.

C Revisar los valores y principios de la propia organización:

El Código de conducta debe estar alineado con la Misión, la Visión y los Valores y principios de la organización, así como la regulación interna, entre la que se encuentra los estatutos.

La elaboración del Código de conducta y la implantación de un sistema de cumplimiento normativo es el momento perfecto para realizar una revisión de la Misión, Visión y Valores de la organización, así como de sus principios. Los valores y principios son tanto aquellos que rigen las actuaciones que se llevan a cabo, como los que se transmiten. Más allá de las políticas organizacionales, del propio Código de conducta, de la Misión, Visión, Valores y principios publicados en la página web o de los propios estatutos, se deben tener en cuenta la expresión de la identidad que se produce con cada interacción o acción que se lleva a cabo. La imagen de la organización y la percepción que la sociedad tiene de ella, son también los valores asociados a la entidad:

- Percepción de las personas usuarias o grado de satisfacción con la intervención.
- Percepción de quien hace donaciones: motivos por los que deciden realizar donaciones a la organización.
- Percepción de las empresas proveedoras.
- Percepción de otras organizaciones.
- Percepción social.

Además, los Valores son los elementos identitarios clave en el cumplimiento normativo, influyen en la forma en que la entidad desarrolla su actividad y establecen la relación entre la organización y sus personas y entidades socias, personas voluntarias, beneficiarias, personas o entidades financiadoras o proveedoras, la sociedad en general. Además, no se puede olvidar que las entidades del TSAS se dirigen, esencialmente, por valores, y que estos son su razón de ser.²⁰

Para la revisión de la Misión y Visión puede servir de referencia lo establecido en el *Manual de elaboración de Planes de cumplimiento Normativo para entidades del Tercer Sector de Acción Social*²¹ donde se describen diferentes técnicas de análisis.

En relación con la revisión de los Valores, pueden ayudar *Las Recomendaciones Éticas del Tercer Sector de Acción Social*²². Este documento ofrece propuestas de actuación que permiten tener un catálogo de principios y valores consensuados, sirve de base para orientar las actividades de las organizaciones del TSAS y guía, además, a las entidades en cómo pueden organizarse interna y externamente, las relaciones que establecen con otras entidades no lucrativas, con las personas, con la sociedad y con el entorno, y particularmente en la formulación de Códigos de conducta.

20 Mataix Aldeanueva, C. (2001). *Dirección estratégica para las ONG*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

21 Plataforma de ONG de Acción Social. (2020). *Manual de elaboración de Planes de Cumplimiento Normativo para entidades del Tercer Sector de Acción Social*.

22 Plataforma de ONG de Acción Social. (2015). *Recomendaciones éticas del Tercer Sector de Acción Social*.

Las *Recomendaciones Éticas del Tercer Sector de Acción Social* proponen unas sugerencias con un enfoque práctico, que facilita a las organizaciones la comprensión de los principios y valores éticos en los que fundamentan su actuación. Para ayudar en el marco ético proponen centrarse en tres ámbitos de aplicación de las obligaciones éticas:

- Las Personas más vulnerables, por ser el foco central de la acción de las entidades del TSAS.
- Las Organizaciones, cuya actuación, sinergias y cooperación son fundamentales en la defensa de lo social. Así como la promoción de la igualdad entre los colectivos más vulnerables.
- La Sociedad, porque el TSAS forma parte del entramado social y tiene como vocación y fin último la transformación social.

En estos tres ámbitos se deben identificar unos **valores éticos** clave que se determinan en base a unos **principios éticos** que les dan contenido. Los principios éticos determinan unos valores éticos que serán la referencia para generar el Código de conducta. Por si sirve de referencia, el Tercer Sector de Acción Social ya ha consensuado una serie de principios éticos centrados en tres ámbitos de aplicación: las personas, las organizaciones y la sociedad. Estos principios éticos son: la Defensa de los Derechos Hu-

manos, la Dignidad Humana, la Promoción de la Implicación, el Cumplimiento de la Misión, la Confianza y la Responsabilidad Social. A su vez, en base a estos principios se configuran una serie de valores éticos: el Compromiso, la Igualdad, la Libertad, la Participación, la Responsabilidad, la Transparencia, la Rendición de Resultados, la Honestidad, la Participación Activa y la Solidaridad. Es a partir de este punto, partiendo de estos principios y valores éticos, sobre los que se pueden enunciar las recomendaciones u obligaciones.

Para revisar los Valores de la organización o elaborarlos si no se dispone de ellos, además de lo establecido en Las Recomendaciones Éticas del Tercer Sector de Acción Social, se podría realizar una dinámica, como la que se propone a continuación:

Dinámica de identificación de valores participativa

1. *Definición de los valores de la organización:*

Los participantes de esta fase deberían ser:

- Representación del equipo técnico (diferentes departamentos y áreas de intervención).
- Representación del órgano de gobierno.
- Representación directiva.
- Representación de las personas usuarias.
- Representación del voluntariado.

PRINCIPIOS ÉTICOS DEL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL		
ÁMBITOS DE APLICACIÓN	PRINCIPIOS	VALOR
PRINCIPIOS CENTRADOS EN LAS PERSONAS	Principio de defensa de los derechos humanos	Compromiso
	Principio de dignidad humana	Igualdad
		Libertad
PRINCIPIOS CENTRADOS EN LAS ORGANIZACIONES	Principio de promoción de la implicación	Participación
	Principio de cumplimiento de la misión	Responsabilidad
PRINCIPIOS CENTRADOS EN LA SOCIEDAD	Principio de confianza	Transparencia
		Rendición de resultados
		Honestidad
		Participación activa
	Principio de Responsabilidad Social	Responsabilidad
		Compromiso
	Solidaridad	

Tabla 13. Principios Éticos del TSAS

Dependiendo del tamaño de la organización se puede trabajar en un único grupo, en parejas o en pequeños grupos de hasta seis personas. Los pasos para organizar la dinámica serían:

- a La entidad es un organismo dinámico formado por diferentes órganos y con diferentes facetas. De esta forma, se puede representar la organización como una persona (Se contará con una cartulina grande o papel continuo en donde se dibuje la silueta que se imagine de la organización).
- b Una vez organizados los grupos, se reparte a cada uno seis tarjetas. En cada tarjeta, el grupo decidirá cómo responde a las preguntas utilizando el simbolismo de una persona:
 - Qué es o quién es nuestra organización.
 - Qué hace / Cómo se comporta.
 - Cómo quiere ser.
 - Cómo es.
 - En qué cree.
 - Qué quiere hacer.
- c Puesta en común de las tarjetas: en grupo grande, puesta en común de las respuestas de las tarjetas. Entre todas las personas participantes, se convertirán las respuestas en valores.
- d Si de forma conjunta se identifica algún valor que no haya sido señalado en el ejercicio anterior, se debatirá su inclusión en la propuesta de valores.

Adicionalmente, para mantener actualizado el conocimiento sobre los Valores de la entidad, se pueden incluir preguntas relacionadas en las encuestas de calidad que se pueden entregar al finalizar las intervenciones con personas usuarias, en las formaciones llevadas a cabo, en las relaciones con empresas proveedoras, o enviando una breve encuesta en el boletín de noticias. Como opciones de preguntas podrían ser:

- ¿Qué valores crees que compartes con la organización?
- Escribe tres valores con los que identificarías nuestra organización.
- (Para donantes y personas colaboradoras) Motivos para escoger a nuestra organización para tu colaboración.
- (Para personas usuarias) ¿Cómo describirías la atención recibida? ¿Qué destacarías de la intervención?

D Definición de las conductas no deseables, no permitidas y las recomendables en el ámbito interno y externo:

El Código de conducta debe recoger los principios que rigen las relaciones de la organización con las personas y con otras entidades e instituciones. Abordará bajo qué premisas se producen las intervenciones con las personas usuarias y las interacciones con las personas y empresas proveedoras, con otras entidades del TSAS, con donantes,

organismos públicos y representantes de los mismos y con la comunidad en general. En las actividades externas se debe incluir la relación con los medios de comunicación y las propias acciones de comunicación externa en cualquiera de sus vías (web, redes sociales, correo electrónico y actos públicos, entre otras).

Para la definición de las conductas se debe atender, por tanto, a los ámbitos interno y externo de la organización:

- En relación con el ámbito interno:
 - Principios.
 - Valores.
 - Misión.
 - Visión.
 - Estatutos y normativa interna.
 - Personas integrantes de la organización: trabajadoras y voluntarias.
- En relación con el ámbito externo:
 - Intervención con personas usuarias.
 - Relación con otras organizaciones del TSAS.
 - Personas y empresas proveedoras.
 - Donantes.
 - Representantes públicos y partidos políticos.
 - Medios de comunicación.
 - Convenios, colaboraciones, actos conjuntos con otras organizaciones.
 - En entidades de segundo o tercer nivel (federaciones, plataformas): compromisos y relación con las organizaciones asociadas que la conforman
 - Normativas que afectan a las entidades del TSAS.

El ejemplo de dinámica propuesto para la identificación de los valores y principios de la organización puede usarse como base para identificar los valores base desde donde partirán las conductas promovidas y las no aceptadas dentro de la organización. Se plantea la siguiente metodología participativa:

Dinámica de identificación de valores participativa

1. Conductas aceptadas y no aceptadas:

Como contribución a la elaboración del código de conducta, con los grupos organizados, realizar una lluvia de ideas de conductas clasificadas en coincidentes con los valores y conductas contrarias a estos.

2. Análisis de conductas presentes en la organización:

Los valores organizacionales guían las actuaciones que se llevan a cabo dentro de las entidades. De esta forma, se pueden definir o identificar los valores a través de las actuaciones que se están realizando, los proyectos y programas que los engloban o las políticas implantadas o incluso en fase de elaboración.

Los valores de la organización no son aquellos principios éticos que se esperan de las entidades, sino los principios reales que se encuentran en el momento de la identificación.

Para el análisis interno se puede revisar cuáles han sido los programas, proyectos y acciones que se han desarrollado en los últimos años y se trasladarían las actuaciones a los valores que los representan.

Si las personas usuarias, debido a que se trate de personas vulnerables por sus características específicas, no pudieran participar en la redacción del Código, se recomienda crear espacios de participación en los que puedan ser recogidos los distintos puntos de vista y aportaciones, como talleres cualitativos, mesas participativas o metodología de Desarrollo a Escala Humana²³, como ejemplos de espacios participativos de gran utilidad para recoger información y aportaciones necesarias para elaborar un código de conducta eficaz.

Se deberían definir normas de conducta no deseables, no permitidas y las recomendables para todos los colectivos de la organización, así como estándares de comportamiento que deben regir las relaciones externas de la entidad.

Adicionalmente, se deben tener en cuenta los riesgos de incumplimiento normativo identificados en la organización para que las conductas estén alineadas y sean coherentes con dichos riesgos.

Sería aconsejable incluir normas de conducta relativas a las relaciones de poder dentro de la organización; a las relaciones con las personas usuarias, con las personas o entidades asociadas y con las Administraciones Públicas; al compromiso con el cumplimiento normativo; que prevengan los conflictos de intereses y la aceptación de favores y regalos; relativas a la protección de datos y confidencialidad de la información; respeto a los derechos laborales; relacionadas con el uso de los equipos e instalaciones de la entidad y en relación con la prevención del acoso.

E Régimen disciplinario en caso de incumplimiento del Código:

Contando con los principios y normas establecidos en el Código de conducta, se establecerá un Régimen disciplinario que recoja las sanciones derivadas de incumplimientos normativos, así como el procedimiento a seguir en caso de que se produzca un incumplimiento del Código y haya que aplicar el Régimen.

El Régimen disciplinario se va a tratar en un apartado específico.

A la hora de redactar el Código, además de en el contenido hay que fijarse también en el estilo.

RECOMENDACIÓN

- El lenguaje utilizado debe ser sencillo y conciso.
- El lenguaje empleado debe ser inclusivo y con perspectiva de género.
- Si se redacta el contenido de manera positiva y en primera persona del plural transmite las fortalezas de las conductas en lugar de que parezca amenazante o coercitivo.
- Cada concepto debería ser definido para facilitar la comprensión y la inclusión de ejemplos puede ser beneficiosa.

3.2.4.3. APROBACIÓN

El Código de conducta debe ser aprobado por el órgano de gobierno y dicha aprobación debe figurar expresamente en un acta.

En caso de que haya modificaciones en el Código tras revisiones posteriores y actualizaciones posteriores también deben ser aprobadas por el órgano de gobierno.

3.2.4.4. IMPLANTACIÓN

El Código de conducta **debe ser asumido por todas las personas trabajadoras y voluntarias de la organización** mediante la firma de una hoja de adhesión a su contenido. Para que haya una menor resistencia debería ser firmada en primer lugar por las personas integrantes del órgano de gobierno y por la dirección. El objetivo es que el Código sea visto como un compromiso que la organización asume colectivamente y no sólo como un conjunto de obligaciones de las personas trabajadoras y voluntarias ante la dirección.

En el Anexo 2 se adjunta un Modelo de adhesión al Código de conducta de las personas trabajadoras y de las voluntarias.

En relación con las personas externas a la organización, como medida de diligencia debida, se pueden incluir en los contratos con proveedores, en los convenios y en los acuerdos de colaboración una cláusula o anexo que esos terceros tendrán que firmar. En dicha cláusula se informará de la aprobación del Código de conducta, indicando que se comprometen a no realizar conductas indebidas y contrarias al Código.

En el Anexo 3 se adjunta un Modelo de cláusula relativa al Código de conducta a incluir en contratos y convenios con terceros.

En el Anexo 4 se adjunta un Modelo de notificación relativa al Código de conducta para las personas usuarias.

²³ Max Neef, M., Elizalde, A., Hopenhayn, M. (1998). *Desarrollo a Escala Humana*. Uruguay y Barcelona.

El Código de conducta solo será eficaz si es conocido por todas las personas que forman parte de la entidad y por las que colaboran o actúan en nombre o beneficio de ésta. De nada servirá disponer de un Código de conducta si no se **difunde** e informa de su existencia y es accesible interna y externamente. Se debe explicar por qué la organización ha elaborado el Código y de qué forma debe ser utilizado.

La implantación del Código de conducta requiere de un plan de comunicación que incluya un cronograma, actividades a llevar a cabo y por quién se llevarían a cabo. Puede elaborarse un plan ad hoc o incluir las acciones en el plan anual de la organización o integrarlo en el plan de comunicación creado para el cumplimiento normativo, si así fuera el caso. Cada organización deberá decidir cuál será la mejor opción dadas sus circunstancias.

A nivel interno se informará a las personas que forman parte de la organización de que se ha aprobado el Código, cuál es su contenido y que tienen que asumirlo. Esto contribuirá a que su contenido sea conocido por todo el equipo y, por tanto, promoverá su cumplimiento.

A nivel externo el Código de conducta se deberá subir a la web de la organización. Constituye una buena práctica de transparencia y ayudará a mejorar la marca de nuestra organización. También se debe informar a todas las personas y entidades o instituciones con las que la organización mantiene algún tipo de relación.

En relación con la **formación**, se deberían realizar acciones formativas para que todas las personas de la organización, conozcan lo que implica la aprobación y adhesión al Código de conducta y cómo les va a afectar.

La formación, en primer lugar, concienciará y promoverá una cultura de cumplimiento desde la que se entienda el impacto en la organización. En segundo lugar, estará destinada a que todas las personas de la organización conozcan su participación y cómo afecta a todas las actividades que se desarrollan.

RECOMENDACIÓN

Para que la implantación del Código de conducta en la organización tenga coherencia con el resto de actividades que se desarrollan en la organización, las acciones de comunicación y formación deberían integrarse en el Plan de comunicación y en el Plan de formación de la entidad.

Tanto los planes como las acciones de difusión y de formación deben quedar documentadas para demostrar la trazabilidad del modelo de cumplimiento normativo ante posibles procesos judiciales mediante documentos de registro de las

personas participantes en formaciones, gastos derivados de las acciones, los documentos aprobados de los planes y cuestionarios de satisfacción, entre otros.

3.2.4.5. REVISIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

A Revisión:

El contenido del Código debe revisarse periódicamente. Se deberán definir y aplicar procedimientos para la revisión y determinar cómo se aplicarán las modificaciones necesarias.

El contenido puede quedar obsoleto o no adecuarse a la situación real de la organización debido a modificaciones en aspectos internos o externos relativos a la entidad y que tengan que ser trasladados al texto del Código como, por ejemplo, que haya modificaciones en la legislación aplicable. En caso de que se detectaran áreas de mejora en la evaluación también afectará al contenido.

En relación con la revisión habrá que prestar atención a:

– Periodicidad de las revisiones:

El Código se debería revisar, al menos, una vez anualmente, e introducir todas las modificaciones que se consideren necesarias.

– Plazos para la realización de todo el proceso de revisión del Código:

Para que sea eficiente, se deberían establecer unos plazos máximos para realizar la revisión y presentar el informe con los resultados.

La revisión en su totalidad no debería durar más de un mes.

– Quién va a realizar las revisiones:

Normalmente, las revisiones deberían llevarlas a cabo la Comisión del Código de conducta o la persona responsable designada a tal efecto.

Aunque sea la Comisión del Código de conducta quien se encargue de las revisiones, se debería nombrar a una persona integrante de la misma como responsable.

– Qué metodología y procedimientos se van a utilizar para realizar la revisión:

Se puede confeccionar un cuestionario (checklist) con preguntas que engloben todo el contenido del Código para comprobar que sigue vigente o si, por el contrario,

hay que modificar algún aspecto. Este checklist debe ser firmado por la persona encargada de realizar la revisión y por la responsable. Así también quedaría evidencia de que se ha llevado a cabo.

– Qué contenido mínimo debería tener un informe con los resultados de cada revisión:

No es necesario que el informe sea muy extenso, pero debería contener como mínimo:

- Título del informe.
- Fecha de realización.
- Quién es la persona responsable de realizar la revisión.
- Si se ha revisado la totalidad del contenido del Código o solo alguna o algunas partes del mismo (alcance de la revisión).
- Explicar qué metodología y/o procedimiento se ha usado para la revisión, es decir, explicación del trabajo llevado a cabo.
- En caso de que se hubiera usado un cuestionario (checklist) u otro instrumento para la revisión, sería conveniente que se indicara. El cuestionario o instrumento usado y firmado debería anexarse al informe.
- Si se ha detectado algún contenido que tenga que ser modificado.
- Conclusiones que especifiquen los cambios a introducir.
- Firma del informe por la persona responsable de su elaboración.

– Cómo van a afectar los resultados del informe al contenido del Código:

Los aspectos resultantes a modificar deberán ser introducidos en el Código y el texto resultante ser aprobado por el órgano de gobierno.

B Seguimiento y evaluación:

Se deben implantar mecanismos de control del cumplimiento del Código de conducta y del Régimen disciplinario asociado. Para ello se establecerán medidas para verificar y evaluar el cumplimiento de su contenido, y para revisar el Régimen disciplinario aplicado y comprobar que se ajusta a la realidad de la organización.

Si no se realiza un seguimiento del Código y no se evalúa la eficacia, no se cumplirán los objetivos que se perseguían cuando se decidió su elaboración e implantación en la organización.

Se deberán tener en cuenta diferentes aspectos:

– Periodicidad de las evaluaciones:

La eficacia del Código se debería evaluar, al menos, una vez anualmente.

– Alcance de las evaluaciones:

La evaluación puede ser del contenido del Código, de parte de éste, de la implantación del Código o de todo; se puede evaluar su eficacia en la totalidad de la organización o solo en una parte; puede formar parte de la evaluación del Modelo de Cumplimiento Normativo y del Código de forma individual.

– Plazos para la realización de todo el proceso de evaluación del Código:

Para que sea eficiente se deberían establecer unos plazos máximos para realizar el seguimiento y evaluación y presentar el informe con los resultados.

Se deberá determinar si se va a evaluar de forma conjunta con el resto de elementos del Modelo de Cumplimiento normativo y si se hará de forma separada.

ASPECTOS A CONSIDERAR	DEFINICIÓN	RECOMENDACIÓN
PERIODICIDAD	Cada cuánto tiempo se va a llevar a cabo la revisión	Anualmente
PLAZOS	Duración de la revisión	Un mes máximo
PERSONA RESPONSABLE	Quién va a llevar a cabo la revisión	Comisión del Código de conducta (se nombrará a una persona responsable)
METODOLOGÍA O PROCEDIMIENTO	Qué se va a utilizar para la revisión y/o cómo se va a hacer	Cuestionario con contenido del Código para comprobar si es necesario modificación a firmar por persona responsable
CONTENIDO DEL INFORME	Qué debe contener el informe	Título, fecha, persona responsable, alcance, metodología o procedimientos usado y explicación del trabajo realizado, resultados obtenidos y conclusiones.
APLICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA REVISIÓN	Cómo se va a modificar el Código para aplicar el resultado de la revisión	Introducir los cambios necesarios y que el texto resultante sea aprobado por el órgano de gobierno

Tabla 14. Revisión del Código de conducta

CLASIFICACIÓN DE INDICADORES		RESULTADO ESPERADO	EJEMPLO DE INDICADOR
ASOCIADOS AL CÓDIGO DE CONDUCTA	Creación y/o adecuación del Código de Conducta	Creado y/o adecuado un Código de conducta de la entidad aprobado por la Asamblea o por el Patronato.	Documento de Código de conducta aprobado y/o adecuado por el órgano de gobierno.
	Seguimiento del Código de Conducta	Realizado un seguimiento de los posibles incumplimientos del código de Conducta de la entidad.	Al menos dos reuniones anuales del órgano o comisión de Código de Conducta, o sancionados el 90% de los incumplimientos detectados del Código de Conducta.
RELATIVOS A LA IMPLANTACIÓN	Implantación en las áreas correspondientes	Reportado por las personas y/o áreas responsables el resultado de la implantación de las diferentes medidas asociadas al Código de conducta.	El 80% de las áreas de implantación introducen las medidas correspondientes.
	Formación	Realizadas las actuaciones de formación que contribuyen a la implantación del Código de conducta.	El 90% de las actuaciones de formación consignadas han sido desarrolladas.
	Comunicación	Realizadas las actuaciones de comunicación que contribuyen a la implantación del Código de conducta.	El 90% de las actuaciones de comunicación consignadas han sido desarrolladas.

Tabla 15. Indicadores de medición del Código de conducta

– Quién va a realizar las evaluaciones:

Normalmente, las evaluaciones deberían llevarlas a cabo la Comisión del Código de conducta o la persona responsable designada a tal efecto. Pero en caso de que se efectúe de forma conjunta con el resto de elementos del Modelo, podría ser la Oficialía de cumplimiento Normativo quien lo haga.

Tanto si es la Comisión del Código de conducta o la Oficialía quien se encargue de las evaluaciones, se debería nombrar a una persona como responsable.

– Qué metodología y procedimientos se van a utilizar para realizar la revisión:

Para el seguimiento y evaluación se pueden enviar encuestas anuales a complementar por las personas trabajadoras y voluntarias, e incluso por proveedores y terceras personas con las que se mantiene algún tipo de relación. Con los resultados obtenidos se puede analizar si las personas conocen el contenido del Código, si consideran que transmiten los valores y principios de la organización, si estiman que la difusión y formación ha sido adecuada y qué cambios consideran que deberían hacerse. No sería necesario un cuestionario muy extenso, e incluso las preguntas se podrían incluir en otras encuestas de la organización con funciones similares.

Para la evaluación del Código se deberán diseñar indicadores claros y medibles que comparen el resultado esperado con el realizado. Los indicadores a establecer dependerán de los objetivos de la organización, pudiendo variar de un año a otro en función del grado de implantación del Modelo de Cumplimiento Normativo y de los objetivos del Plan anual de la entidad. Por ejemplo,

el resultado esperado no será el mismo el año de aprobación del Código que tras cinco años aprobado, ya que el objetivo del primer año será elaborarlo y aprobarlo y pasados cinco años debería estar totalmente implantado e integrado en la cultura y en el día a día de la organización. como ejemplos de indicadores se pueden señalar²⁴:

– Indicadores de creación y/o adecuación del Código de Conducta

en virtud de las actuaciones asociadas a propuestas de generación y/o adecuación del Código de Conducta para la mitigación de un riesgo. Por ejemplo, para un resultado esperado de 'Creado y/o adecuado un Código de Conducta de la entidad aprobado por la Asamblea' se podría enunciar un indicador como: Documento de Código de Conducta creado y/o adecuado aprobado por el órgano de gobierno.

– Indicadores de seguimiento del Código de Conducta.

Se debe hacer un seguimiento de los posibles incumplimientos del Código de Conducta para lo que es muy importante las reuniones periódicas del órgano o comisión encargada del seguimiento del Código de Conducta. Por ejemplo, para un resultado esperado de 'realizado un seguimiento de los posibles incumplimientos del Código de Conducta de la entidad' se podría enunciar algunos indicadores como: al menos dos reuniones anuales del órgano o comisión de Código de Conducta, o sancionados el 90% de los incumplimientos detectados del Código de Conducta.

Con respecto a cada indicador se debe establecer qué desviaciones son las permitidas respecto a los valores deseados. Es decir, si, por ejemplo, el valor deseado es

24 Plataforma de ONG de Acción Social. (2020). *Manual para la elaboración de Planes de Cumplimiento Normativo para entidades del Tercer Sector de Acción Social.*

que se hayan llevado a cabo el 90% de las actuaciones planificadas y solo se han llevado a cabo el 75% de ellas, si ese resultado es aceptable o, por el contrario, dará lugar a un ajuste.

– **Qué contenido mínimo debería tener un informe con los resultados de cada evaluación:**

No es necesario que el informe sea muy extenso, pero debería contener como mínimo:

- Título del informe.
- Fecha de realización.
- Quién es la persona responsable de realizar la evaluación.
- Cuál ha sido el alcance de la evaluación.
- Explicar qué metodología y/o procedimiento se ha usado para la evaluación, es decir, explicación del trabajo llevado a cabo.
- Explicación de los indicadores usados para la evaluación, qué resultados se han obtenido y de las desviaciones ente los resultados esperados y los resultados obtenidos.
- Conclusiones obtenidas y recomendaciones.
- Firma del informe por la persona responsable de su elaboración.

– **Cómo van a afectar los resultados del informe al contenido del Código:**

La Comisión del Código de conducta deberá evaluar si es necesario realizar modificaciones y cómo se llevarían a cabo.

Adicionalmente, la Comisión del Código de conducta deberá elaborar; al menos, anualmente un informe que recogerá, de forma agregada, los incumplimientos y las denuncias recibidas de incumplimiento del Código, así como todas las acciones realizadas en el período analizado para fomentar su cumplimiento:

- Acciones de comunicación.
- Acciones de formación.
- Consultas atendidas.
- Modificación o generación de procedimientos.
- Adhesiones al Código de conducta (número de personas trabajadoras, voluntarias y usuarias que lo han firmado y personas físicas mediante cláusulas en contratos o en convenios).

Este informe deberá ser presentado al órgano de gobierno quien lo debe aprobar, figurando dicha aprobación en un acta.

Será cada organización quien determine cómo se llevará a cabo la revisión, seguimiento y evaluación del Código, el número de informes a presentar y el contenido de cada uno.

ASPECTOS A CONSIDERAR	DEFINICIÓN	RECOMENDACIÓN
PERIODICIDAD	Cada cuánto tiempo se va a llevar a cabo la evaluación	Anualmente
ALCANCE	Qué es lo que se va a evaluar	Dependerá de la organización y de su planificación: totalidad del contenido o parte / implantación
PLAZOS	Duración de la evaluación	Dependerá de si forma parte de la evaluación conjunta del Modelo de Cumplimiento Normativo o si es independiente En todo caso, deberá abarcar el menor tiempo posible y ser eficiente
PERSONA RESPONSABLE	Quién va a llevar a cabo la revisión	Comisión del Código de conducta u Oficina de Cumplimiento Normativo (se nombrará a una persona responsable)
METODOLOGÍA O PROCEDIMIENTO	Qué se va a utilizar para la revisión y/o cómo se va a hacer	Encuestas a cumplimentar; análisis de indicadores
CONTENIDO DEL INFORME	Qué debe contener el informe	Título, fecha, persona responsable, alcance, metodología o procedimientos usados y explicación del trabajo realizado, indicadores, resultados obtenidos, conclusiones y recomendaciones y firma.
APLICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA REVISIÓN	Cómo se va a modificar el Código para aplicar el resultado de la revisión	Decisión del Código de conducta de cómo y cuándo

Tabla 16. Seguimiento y Evaluación del Código de conducta

El establecimiento de mecanismos de revisión y actualización periódicos del Código es fundamental para garantizar que se encuentre en línea con los valores y principios de la organización, así como con la normativa vigente.

3.2.5. RÉGIMEN DISCIPLINARIO

El **Régimen disciplinario** es un documento que reúne el conjunto de medidas punitivas (sanciones) que se derivan del incumplimiento del Código de conducta de la organización. Dicho documento recogerá todas aquellas actividades sancionables, tanto por infracción como por intento de esta. Se señalarán las sanciones que conlleva cada actividad, agravantes y atenuantes, así como la duración y prescripción de las mismas.

El órgano de gobierno impulsará y será responsable del Régimen disciplinario y tendrá que contar con la aprobación de la Asamblea o del Patronato.

El establecimiento de un Régimen disciplinario es, además, uno de los requisitos que establece el Código Penal²⁵ en su artículo 31 bis en el punto 5, apartado 5º, para que la organización está exenta de responsabilidad penal, donde se indica que las organizaciones “establecerán un sistema disciplinario que sancione adecuadamente el incumplimiento de las medidas que establezca el modelo”.

El principal objetivo de establecer un Régimen disciplinario no es el de sancionar las conductas de incumplimiento que se puedan producir, sino actuar como elemento disuasorio para que estas no ocurran.

El Régimen disciplinario, junto al Código de conducta, **debe ser repartido a todo el personal de la organización y ser accesible en todo momento para cualquier consulta.**

Dado que las sanciones que figuran son aplicables en exclusiva a las personas trabajadoras de la organización, el Régimen disciplinario será solo de aplicación directa a las personas cuya relación con la organización sea laboral. En relación con las personas voluntarias y terceras personas, entre las que se encuentran las personas en arrendamiento de servicios y los proveedores, en función de la gravedad del incumplimiento del Código de conducta, se deberá decidir si se les envía una advertencia por escrito o, si incluso, se rescinde la relación.

²⁵ Circular 1/2016, de 22 de enero, sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del Código Penal efectuada por Ley Orgánica 1/2015.

3.2.5.1. CONTENIDO DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Tal y como se ha mencionado anteriormente, debe contener las faltas, las sanciones, los atenuantes y agravantes, pero también el procedimiento sancionador y la prescripción de las faltas, así como la vigencia y el procedimiento de revisión del propio Régimen.

Un ejemplo del índice de un Régimen disciplinario para una organización del TSAS podría ser:

ÍNDICE RÉGIMEN DISCIPLINARIO	
1.	Ámbito de aplicación
2.	Procedimiento sancionador
3.	Principios
4.	Faltas
5.	Sanciones
6.	Atenuantes y agravantes
7.	Vigencia y prescripción de las sanciones
8.	Vigencia y plan de evaluación del régimen disciplinario

Tabla 17. Ejemplo de Índice de Régimen disciplinario

Los principios que deben guiar el Régimen serían:

- Principio de legalidad y tipicidad de las faltas y sanciones, a través de la predeterminación normativa o, en el caso del personal laboral, de los convenios colectivos.
- Principio de proporcionalidad, aplicable tanto a la clasificación de las faltas y sanciones como a su aplicación.
- Principio de igualdad de trato.

3.2.5.2. FALTAS Y SANCIONES

La primera cuestión a plantear es qué conductas son sancionables. Siguiendo las indicaciones de la Circular 1/2016 de la Fiscalía²⁶, las conductas constitutivas de delito y aquellas relacionadas con ocultar o impedir que sea conocida la infracción, formarán parte de la clasificación de faltas muy graves en el Régimen disciplinario. En términos generales se podrán sancionar aquellas conductas contrarias a la legislación vigente y al Código de conducta. Tal y como recoge el artículo 54 del Estatuto de los Trabajadores²⁷, en el caso de aquellas conductas que supongan un incumplimiento del Código de conducta, pero no vengan expresamente recogidas

²⁶ Circular 1/2016, de 22 de enero, sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del Código Penal efectuada por Ley Orgánica 1/2015.

²⁷ Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

CLASIFICACIÓN	TIPOLOGÍA Y EJEMPLOS
LEVES	Ausencia injustificada del puesto de trabajo. Descalificaciones verbales. Negarse a realizar la formación en Cumplimiento Normativo. Incumplimiento no recogido en falta grave o muy grave.
GRAVES	Reiteración en la comisión de faltas leves (3 o más). Ataques verbales. Beneficio propio ilegítimo haciendo uso de la organización, siempre que esto no suponga un perjuicio grave para la misma. Incumplimiento de las medidas de control implementadas en el Modelo de Cumplimiento Normativo. Incumplimiento de sanción leve.
MUY GRAVES	Reiteración de faltas graves (3 o más). Encubrimiento de delitos. Daño grave a la organización o al personal de la misma derivada de un incumplimiento del Código de conducta. Conducta discriminatoria por razón de sexo, orientación sexual, origen étnico o geográfico, ideología política o religiosa o por cualquier otra circunstancia personal. Daño grave al medioambiente. Abuso de poder. Incumplimiento de sanción grave.

Tabla 18. Tipología de faltas

en el propio Estatuto, podrán ser sancionadas incluso con despido disciplinario al ser contrarias al principio de buena fe contractual, que deberá ser suficientemente acreditada por parte de la organización.

Cualquier sanción debe venir precedida de investigación interna de los hechos sancionados y partir de una decisión basada en pruebas objetivas.

Las sanciones se pueden clasificar en tres niveles de gravedad en función del grado de intencionalidad, del daño producido a los intereses y principios de la organización y de su reiteración o reincidencia:

- Faltas leves:
Se pueden definir como aquellas que no suponen un grave perjuicio a los intereses y principios de la organización, que no son repetitivas ni reincidentes y, normalmente, no son intencionadas.
- Faltas graves:
Serían aquellas que causan un mayor perjuicio a la organización, que se pueden producir de forma más reiterada y cuyo grado de intencionalidad es superior.
- Faltas muy graves:
Serían las que pueden causar un grave perjuicio a la organización, se producen de forma reiterada e intencionada.

Normalmente, y para que sea más sencilla su aplicación y garantizar el cumplimiento de los principios que rigen el Régimen disciplinario, se enumeran las faltas que son objeto de sanción. Ver ejemplos de tipos de faltas en la tabla superior.

Las sanciones a imponer dependerán del tipo de falta y de su gravedad, y pueden comprender desde una amonestación en caso de falta leve hasta el despido, en caso de que la falta

será muy grave y suponga un importante perjuicio para la organización. Todo ello sin perjuicio de la obligación de poner los hechos en conocimiento de la autoridad competente si estos fueran constitutivos de delito.

Es importante mencionar que la libertad de la organización a la hora de determinar las faltas y las sanciones asociadas no es total, ya que deben estar en línea con la regulación de las relaciones laborales, y en ningún caso “*pueden sustituir ni suplantar la legislación, ni el diálogo social o la negociación colectiva*”²⁸ y “*solo serán vinculantes en la medida en que encajen plenamente*” con la legislación laboral, es decir, con la Constitución, el Estatuto de los Trabajadores y los convenios colectivos de aplicación.

En este sentido, y para garantizar la eficacia del Código de conducta y proteger las decisiones disciplinarias que se adopten en aplicación del mismo, sería recomendable que tanto las faltas como las sanciones estén alineadas con lo establecido en el Convenio colectivo de aplicación o, en su defecto, del Estatuto de los Trabajadores²⁹.

RECOMENDACIÓN

Las faltas y sanciones a incluir en el Régimen disciplinario deberían coincidir con las del Convenio colectivo de aplicación o al menos, estar en línea con ellas. Deben ser conocidas por todo el personal de la organización y poder consultarse en todo momento, por lo que el Régimen disciplinario debería subirse a la web de la organización y a la intranet.

28 Sentencia número 40/2018 de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional de Madrid.

29 Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

La **prescripción de las faltas** será, de acuerdo al Estatuto de los trabajadores³⁰ *“las faltas leves prescribirán a los diez días; las graves, a los veinte días, y las muy graves, a los sesenta días a partir de la fecha en que la empresa tuvo conocimiento de su comisión y, en todo caso, a los seis meses de haberse cometido”*.

3.2.5.3. PROCEDIMIENTO DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Contar con un procedimiento previo aprobado y conocido por la organización supone una garantía y un elemento de confianza para todas las personas implicadas, así como para el conjunto de la entidad. Además, evita la aplicación de medidas basadas en valoraciones parciales y unilaterales.

Al establecer el procedimiento del Régimen disciplinario se tiene que tener en cuenta en todo momento lo establecido en la legislación laboral y, en concreto, en el Convenio colectivo de aplicación y en el Estatuto de los Trabajadores. En caso de que en la organización se aplicase más de un convenio, se deberán aplicar las medidas que sean más estrictas respecto a los procedimientos y plazos.

El procedimiento puede variar en cada organización, pero deberá contar como mínimo de los siguientes pasos:

I Detección del incumplimiento del Código de conducta:

Los incumplimientos del Código de conducta pueden iniciarse de diferentes formas:

- Denuncia recibida en el Canal de denuncias de la organización.
- Inicio de oficio tras la detección de una conducta contraria al Código: cuando la Comisión del Código de conducta, el Órgano de Cumplimiento Normativo o el equipo directivo tienen conocimiento directo de un posible incumplimiento del Código de conducta, se podrá iniciar de oficio el procedimiento de investigación del incumplimiento por propia iniciativa sin necesidad de recogerse una denuncia previa.
- Tras la denuncia de alguna persona perteneciente a la organización o vinculada a ella directamente a la dirección de la organización, a la Comisión del Código de conducta o a otra persona con autoridad suficiente.

En todo momento se deberá respetar la normativa de aplicación en relación con la protección de datos y protección de la persona denunciante, que en este caso será

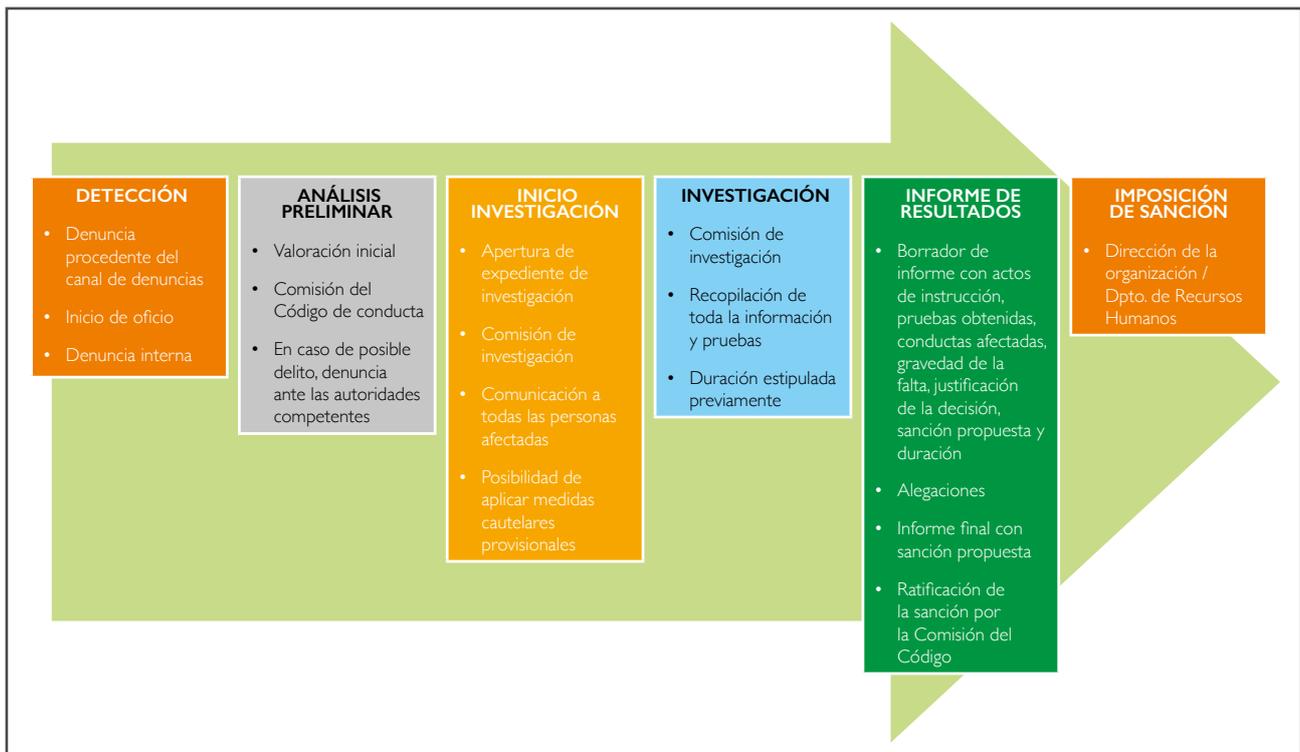


Ilustración 22. Procedimiento del Régimen disciplinario

³⁰ Artículo 60 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

la misma que se aplicará a la información obtenida a través del Canal de denuncias.

2 Análisis preliminar:

Una vez detectado el posible incumplimiento se valorará si se tramita como un posible incumplimiento del Código de conducta o si claramente no se trata de un incumplimiento.

El análisis preliminar será realizado por la Comisión del Código de conducta. Si alguna de las personas integrantes se encontrara en una situación de conflicto de intereses deberá apartarse del análisis.

En caso de que los hechos fueran constitutivos de delito la organización deberá ponerlos en conocimiento de la autoridad competente.

3 Inicio de la investigación:

Si tras el análisis preliminar se han decidido tramitar los hechos como un posible incumplimiento del Código de conducta, la Comisión del Código de conducta abrirá un expediente de investigación. Este expediente debe incluir la fecha de apertura, quién inicia el procedimiento, motivación de la investigación y fecha fijada para la resolución de dicha investigación.

En todo caso, a la hora de establecer el procedimiento se debe consultar previamente el convenio o convenios colectivos de aplicación en la organización ya que pueden contener estipulaciones obligatorias respecto a:

- Plazo fijado para la resolución de la investigación
- Incumplimientos que supongan faltas graves y muy graves.

En el Convenio colectivo estatal de acción e intervención social 2015-2017 por ejemplo, aparece expresamente que³¹ *“Las sanciones graves y muy graves se comunicaran motivadamente por escrito al interesado/a para su conocimiento y efectos. La empresa notificará y solicitará la colaboración del comité de empresa o delegados/as de personal, para el mejor esclarecimiento de los hechos, y a la sección sindical si la empresa tuviera comunicación fehaciente de su afiliación o si lo solicitara el afectado/a.*

Para la imposición de sanciones por falta muy grave será preceptiva la instrucción de expediente disciplinario informativo.

Este expediente se incoará previo conocimiento de la infracción, remitiendo al interesado pliego de cargos con exposición sucinta de los hechos constitutivos de falta. De este expediente se dará traslado y solicitará la colaboración del comité de empresa o delegados y delegadas de personal, y a la sección sindical si la empresa tuviera comunicación fehaciente de su afiliación o si lo solicitara el afectado o afectada, para que, ambas partes y en el plazo de siete días, puedan manifestar a la empresa lo que consideren conveniente para el esclarecimiento de los hechos.”

La investigación será llevada a cabo por una Comisión de investigación independiente de la Comisión del Código de conducta. Las personas integrantes de esta Comisión deben ser discretas, imparciales y tener conocimiento de la organización, de sus procedimientos y del Código de conducta. Estas personas deberán firmar una declaración de confidencialidad y de ausencia de conflicto de intereses.

En el Anexo 5 se adjunta un Modelo de declaración de confidencialidad y de ausencia de conflicto de intereses.

Para evitar sesgos en la investigación la Comisión debería estar formada por personas de diferentes colectivos de la organización.

RECOMENDACIÓN

Que la Comisión de investigación del posible incumplimiento del Código de conducta esté formada por personas integrantes de los diferentes colectivos de la organización: una persona trabajadora, una persona voluntaria, una persona usuaria y una persona integrante del órgano de gobierno.

La apertura del expediente de investigación será comunicada por escrito a la persona o personas denunciadas, a la persona o personas directamente afectadas, así como a la persona denunciada.

En el caso de que se pueda obstaculizar la investigación e incluso la destrucción de pruebas, se podrían aplicar medidas cautelares provisionales para preservar la investigación o para proteger a personas afectadas si fuera necesario con carácter previo a la comunicación del inicio de la investigación. Estas medidas podrían ser, por ejemplo, requisar equipos informáticos, cambiar contraseñas e impedir el acceso a ficheros informáticos o trasladar a una persona trabajadora a otro departamento provisionalmente. La comunicación se haría con carácter inmediato tras haber tomado dichas medidas preventivas.

³¹ Resolución de 22 de junio de 2015, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo estatal de acción e intervención social 2015-2017.

4 Desarrollo de la investigación:

El objetivo de la investigación será el esclarecimiento de los hechos objeto de denuncia y la identificación las personas responsables, si las hubiera. Se deberá recopilar toda la información necesaria de forma objetiva y exhaustiva para esclarecer los hechos y poder descartar posibles denuncias interesadas o maliciosas.

La duración de esta fase del procedimiento estará establecida antes del inicio de la misma y será comunicada por la Comisión de investigación a las partes interesadas por escrito.

Se incluirá en el expediente la relación detallada de todos los actos de instrucción que se hubieren llevado a cabo y de todos los documentos que se hayan recabado para la obtención de una evidencia suficiente y adecuada. Se contrastará toda la información, declaraciones y antecedentes recibidos.

Los actos de instrucción son el conjunto de acciones llevadas a cabo para poder concluir si se ha llevado a cabo un incumplimiento del Código de conducta. Hace referencia a la recogida de pruebas, revisión documental, entrevistas y a todas las actuaciones necesarias. Se debe asegurar la integridad y la no manipulación de las evidencias obtenidas.

La Comisión de investigación podrá llevar a cabo las actuaciones que considere oportunas a estos efectos. Las comunicaciones y consultas entre los miembros de la Comisión, durante todo el procedimiento, podrán registrarse tanto por medios analógicos como digitales.

5 Informe de conclusiones y propuesta:

Cuando la Comisión de investigación ha concluido los actos de instrucción deberá emitir un informe en el que se deben detallar todos los actos de instrucción y las pruebas obtenidas y se exponga, si fuera el caso, a qué conducta o principios afectan los hechos investigados, la justificación probatoria de la decisión y se propondrá la sanción a aplicar, la gravedad de ésta en la clasificación de faltas y la duración de la misma si procediera.

El borrador del informe será remitido a la persona o personas afectadas para la presentación de alegaciones, si así lo estimaran oportuno.

El informe final se emitirá teniendo en cuenta las alegaciones presentadas por la personas o personas afectadas, si fuera el caso. Figurará la sanción propuesta y la duración de la misma.

La sanción propuesta y la duración de la misma deben ser aprobadas por la Comisión del Código de conducta.

Una vez ratificada la sanción, deberá ser comunicada por escrito a la persona interesada para su conocimiento y efectos.

Los plazos para la presentación de alegaciones, del informe final y de la ratificación por parte de la Comisión del Código de conducta deben ser muy cortos para evitar que prescriba la falta.

6 Imposición de la sanción

Las sanciones propuestas por la Comisión de investigación, ratificadas por la Comisión del Código de conducta y comunicadas a la persona o personas afectadas, deberán ser impuestas por la dirección de la organización o por otras personas con autoridad para ello, como sería el caso del Departamento de Recursos Humanos o el órgano de gobierno correspondiente.

Es importante mencionar que el incumplimiento de cualquiera de los trámites del procedimiento por parte de la organización puede dejar nula la efectividad de la sanción, así como la calificación de la misma. Por este motivo, será importante presentar atención a todos los pasos, así como a los plazos, principalmente a los de prescripción de las faltas.

3.2.6. COMISIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

La Comisión del Código conducta es un **órgano interno y permanente que se encarga de velar por la adecuada interpretación del Código de conducta y por su conocimiento, aplicación, seguimiento y evaluación de su cumplimiento.**

Este órgano **ha de contar con los medios materiales y humanos necesarios** para el desempeño de sus funciones y el órgano de gobierno le ha de garantizar su **independencia de criterio y actuación**, reconociéndole amplias facultades y competencias.

3.2.6.1. COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN

La Comisión del Código de conducta debe ser independiente del Órgano de Cumplimiento Normativo, del órgano de gobierno y del resto de la organización.

Debería estar constituida por diferentes personas que representen todos los colectivos de la organización, de forma que se recogieran todos los puntos de vista habidos en la organización:

- Persona representante de las personas trabajadoras (excluyendo a la dirección de la organización).

- Persona representante del órgano de gobierno.
- Persona voluntaria.
- Persona usuaria o representación legal de alguna.
- Persona integrante del Órgano de Cumplimiento Normativo.

También podría incluir a alguna persona externa a la organización que pueda participar en las revisiones y evaluaciones.

Si es la dirección de la organización quien tiene la potestad de aplicar las sanciones no sería recomendable que formara parte de la Comisión, dado que podría suponer un problema de falta de independencia. En cambio, si las sanciones las aplicara el Departamento de Recursos Humanos y la dirección no estuviera implicada, este problema desaparecería.

3.2.6.2. FUNCIONES DE LA COMISIÓN

Las funciones principales que tendría la Comisión del Código de conducta serían:

- Promover la difusión y formación relativas al Código.
- Revisar, hacer seguimiento y evaluar la eficacia del Código de conducta periódicamente.
- Iniciar de oficio el Procedimiento del Régimen disciplinario en caso de que la propia Comisión detectara un posible incumplimiento del Código.
- Realizar el análisis preliminar de los posibles incumplimientos del Código detectados o denunciados.
- Apertura de un expediente de investigación cuando se estime que hay evidencias de un posible incumplimiento.
- Ratificar las sanciones propuestas por la Comisión de investigación en caso de incumplimiento del Código de conducta.
- Resolver las dudas en relación a la aplicación del Código, los principios y las conductas recogidos en el mismo.
- Elaboración de informes periódicos al órgano de gobierno en el que se informe, de forma agregada, los incumplimientos y las denuncias recibidas de incumplimiento del Código, así como todas las acciones realizadas en el período analizado para fomentar su cumplimiento.
- Registrar las acciones realizadas relativas a la aplicación del Código, su difusión y los procesos de investigación y decisión en relación a incumplimientos.
- Definir los casos en los que el ámbito de aplicación del Código deba hacerse extensivo a terceros que mantengan relaciones la entidad.
- Elaborar informes y comunicar al órgano de gobierno y al Órgano de Cumplimiento Normativo de las cuestiones relacionadas con el Código de conducta.

La Comisión del Código de conducta podría ser también quien se encargue de la redacción del Código. Esto supondría algunos inconvenientes y ventajas:

- Inconvenientes:
 - Que las mismas personas que redactan el Código sean las que revisen su contenido y lo evalúen podría dar lugar a una falta de objetividad, por lo que el Código perdería eficacia.
 - Se podría perder la oportunidad de que otras personas aporten puntos de vista diferentes.
- Ventajas:
 - Estas personas conocerían el Código y al haber participado en todos los procedimientos necesarios para su redacción, dispondrían de un mayor grado de conocimiento, por lo que sería más fácil detectar las deficiencias en su redacción y aplicación.
 - Las organizaciones de menor tamaño normalmente disponen de recursos limitados, y, por lo tanto, es más complicado poder formar diferentes comisiones con personas distintas. Que sea la misma comisión la que se encargue de todas las tareas relacionadas con el Código simplificaría la burocracia interna.

3.3. CANAL DE DENUNCIAS

Un Canal de denuncias, también llamado en ocasiones Canal ético, es un **medio de comunicación de sospecha de irregularidades o comisión de delitos**. El canal se habilita para que las personas puedan denunciar actividades delictivas, bajo sospecha de serlo o que incumplan la normativa externa o interna de nuestra organización, entre la que se encuentra el Código de conducta.

El Canal de denuncias es, junto con el Código de conducta, la Política de Cumplimiento y el Órgano de Cumplimiento Normativo, uno de los elementos básicos de cualquier Modelo de Cumplimiento Normativo. Estos elementos muestran el compromiso de la organización con los principios éticos que promulga y ayudan a identificar aquellas actividades que supongan un riesgo de comisión de delitos o sean éticamente reprobables. Además, son los pilares que permiten articular los requisitos que exige la norma para posibilitar la reducción de la responsabilidad penal de la persona jurídica.

A continuación, se exponen los puntos a destacar del Canal de denuncias, aunque serán tratados en más profundidad en los siguientes apartados:

- A nivel europeo, la Comisión Europea apuesta por el fomento de una cultura de cumplimiento normativo y la necesidad de asegurar la protección ante represalias y la confidencialidad de la persona denunciante. Concretamente, en 2019, la Comisión publicó la Directiva

Europea 2019/1937³² que recoge la obligación para las entidades jurídicas del sector privado con más de cincuenta personas contratadas de contar con un Canal de denuncias. Esta Directiva también protege a las personas denunciantes de incumplimientos en materia de medioambiente, blanqueo de capitales, seguridad y salud de las personas, protección de datos, entre otros.

- No existe un único modelo de Canal de denuncias. Existen canales de denuncias basados en vías de comunicación propias de la entidad, a través de aplicaciones informáticas especializadas o externalizándolo con alguna empresa proveedora. Todas las opciones conllevan ventajas e inconvenientes.
- Para que un Canal de denuncias sea eficaz debe ser accesible y conocido, por lo que debe difundirse su existencia. La incorporación a la página web o a la plataforma digital que se utilice facilita que cualquier persona que forme parte de la entidad o cualquier persona usuaria pueda formular una denuncia en caso necesario. Una introducción del Canal y una explicación de su finalidad servirán para orientar las comunicaciones recibidas a lograr la finalidad del Canal. Y no se debe olvidar generar un canal analógico para que cualquier persona pueda hacer llegar sus denuncias, y no excluir a las personas que no tengan destrezas digitales.
- Entre las ventajas de contar con un Canal de denuncias se puede señalar:
 - En el ámbito de una cultura de transparencia, el Canal de denuncias facilita la comunicación interna y externa, especialmente frente a riesgos de delitos relacionados con la corrupción y la estafa.
 - Además, contar con un Canal de denuncias accesible y público mejora la reputación de la entidad, que es vista como una organización implicada con la cultura del cumplimiento normativo, no permitiendo actitudes ilegales y fuera de la ética común. Facilita la identificación temprana de comportamientos que puedan resultar no solo en problemas de ámbito legal, sino en escándalos mediáticos y en crisis de imagen o reputacionales.
- Para garantizar la funcionalidad del Canal de denuncias es imprescindible respetar el principio de confidencialidad. Esto implica garantizar la protección de las personas denunciantes para que no sufran represalias y asegurar tanto su anonimato como el de la persona denunciada

y el de las personas implicadas en los hechos denunciados. Los datos de estas personas se protegerán dentro del entorno de gestión del Canal de denuncias y serán reforzados con la Política de Protección de Datos. La organización debe avalar, además, un trato imparcial de la denuncia mediante un protocolo de actuación ante posibles conflictos de intereses y un proceso de toma de decisiones basado en evidencias.

- La transparencia es clave en la gestión del Canal. Así, la promoción del uso de éste como vía de comunicación segura de denuncias requiere de la difusión de los aspectos relativos al mismo. Estos aspectos incluyen la publicación en la página web de la política de protección de datos, un régimen sancionador accesible para todas las personas pertenecientes a la organización, así como la información de los principios bajo los que se rige el Canal. Además, es muy importante reportar el número de denuncias y su resolución de manera periódica a los órganos de gobierno, y a la sociedad en general.
 - Al crear el Canal de denuncias, o cuando se esté elaborando el procedimiento para el mismo, hay una serie de principios transversales que se deben tener presentes:
 - Principio de confidencialidad: implica cumplir las obligaciones en materia de protección de datos y proteger a la persona denunciante de posibles represalias.
 - Principio de imparcialidad: las resoluciones se basarán en las conclusiones de una investigación cuyas fases, controles y personas participantes estarán fijados en un protocolo previo al hecho denunciado.
 - Principio de dignidad de la persona: se deben tomar las medidas necesarias para garantizar la presunción de inocencia de la persona denunciada, así como la protección, en su caso, de la persona o personas afectadas en caso ante posibles situaciones de acoso, violencia o cualquier tipo de discriminación.
- Para proteger estos derechos, la persona o equipo responsable del Canal de denuncias incluirá las herramientas que sirvan para proteger el honor y la privacidad de todas las personas implicadas. Estas pueden ser cláusulas de confidencialidad, formación en protección de datos, cumplimiento normativo o la aceptación de normas y protocolos de actuación ante conflictos de intereses.
- Una vez tomada la decisión de implantar un Canal de denuncias por parte del órgano de gobierno, y aprobada su incorporación al Modelo de Cumplimiento Normativo de la organización, hay una serie de pasos en la construcción y gestión de un Canal de denuncias que se deben tener en cuenta:

³² Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

- Decidir el tipo de Canal que se quiere implementar: interno, externo o mixto. Implica tomar decisiones acerca de si se va a gestionar a través de un sistema de recepción de comunicaciones propio (correo electrónico, teléfono de contacto, formulario en la página web, etc.) o si se va a contratar un servicio externo (licencia para el uso de una aplicación informática o a través de una empresa externa).
 - Nombrar a la persona o equipo encargado del Canal de denuncias.
 - Planificar los mecanismos de control y evaluación del funcionamiento del Canal.
- La implementación de un Canal de denuncias debe incluir:
- El compromiso de la organización.
 - La definición del ámbito, el alcance y la tipología del Canal.
 - Las garantías del Canal relativas a la confidencialidad, protección de datos, privacidad, conflicto de intereses, ausencia de represalias, medidas de protección y trazabilidad del proceso de denuncia.
 - Un documento informativo del tratamiento de la denuncia y de los datos personales de la persona denunciante en caso de que la denuncia no sea anónima, conforme a la normativa.
 - Definir los aspectos relacionados con la denuncia, como el registro o el formulario de denuncia.
 - El procedimiento de recepción, valoración e investigación de la denuncia debe incluir:
 - En cuanto a la recepción, las fases y plazos relativos a la recepción de denuncias y la comunicación del registro de la denuncia.
 - En cuanto a la valoración, las fases y los plazos relativos a la valoración, la resolución y la comunicación de las decisiones aprobadas
 - En relación con la investigación, las fases y plazos, resolución y comunicación de las decisiones aprobadas.
 - Las labores de implantación, seguimiento y evaluación del Canal de denuncias.

3.3.1. MOTIVOS PARA DISPONER DE UN CANAL DE DENUNCIAS

Antes de entrar en profundidad en el Canal de denuncias es interesante conocer algunos aspectos básicos, como pueden ser los beneficios que para una organización tiene instaurarlo o si existe una obligación para la entidad de crear el Canal.

3.3.1.1. ¿POR QUÉ INSTAURAR UN CANAL DE DENUNCIAS EN LA ORGANIZACIÓN?

El Código Penal³³ en su artículo 31 bis menciona una serie de condiciones para la exención de responsabilidad penal de la persona jurídica de los delitos cometidos por las personas que ostenten la representación legal de las organizaciones y por las personas que están sometidas a la autoridad de las anteriores. Estas condiciones son las siguientes:

- Adoptar y ejecutar de manera eficaz, antes de la comisión del delito, **modelos de organización y gestión que incluyen las medidas de vigilancia y control** idóneas para prevenir delitos o para reducir de forma significativa el riesgo de su comisión.
- Supervisar la eficacia de los controles internos de la persona jurídica, el funcionamiento y del cumplimiento del modelo de prevención implantado mediante un órgano de la persona jurídica con poderes autónomos de iniciativa y de control.
- Las personas autoras individuales han cometido el delito eludiendo fraudulentamente los modelos de organización y de prevención.
- No se ha producido una omisión o un ejercicio insuficiente de sus funciones de supervisión, vigilancia y control por parte del órgano al que se refiere la segunda condición.

En los casos en los que las anteriores circunstancias solamente puedan ser objeto de acreditación parcial, esta circunstancia será valorada a los efectos de atenuación de la pena, por los delitos cometidos, no una exención de responsabilidad.

Pero, **¿qué características deben tener los modelos de organización y gestión a los que se refiere el Código Penal?** En el propio Código se mencionan una serie de requisitos que deben cumplir estos modelos:

- Identificarán las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos.
- Establecerán los protocolos o procedimientos que concreten el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y de ejecución de las mismas con relación a aquéllos.
- Dispondrán de modelos de gestión de los recursos financieros adecuados para impedir la comisión de los delitos que deben ser prevenidos.

³³ Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, Artículo 31.8. Bis.

- **Impondrán la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención.**
- Establecerán un sistema disciplinario que sancione adecuadamente el incumplimiento de las medidas que establezca el modelo.
- Realizarán una verificación periódica del modelo y de su eventual modificación cuando se pongan de manifiesto infracciones relevantes de sus disposiciones, o cuando se produzcan cambios en la organización, en la estructura de control o en la actividad desarrollada que los hagan necesarios.

En definitiva, no se menciona expresamente la necesidad de establecer un Canal de Denuncias más allá de tener que facilitar a las personas de la organización que cumplan con la obligación impuesta de informar de posible riesgos e incumplimientos. Así, tal y como se menciona en la Circular 1/2016, de la Fiscalía General del Estado³⁴ un modelo de organización y gestión, además de tener eficacia preventiva debe posibilitar la detección de conductas criminales para facilitar *'la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y la observancia del modelo de prevención'*³⁵. La existencia de unos canales de denuncia de incumplimientos internos o de actividades ilícitas de las entidades privadas es uno de los elementos clave de los modelos de prevención. Ahora bien, para que la obligación impuesta pueda ser exigida a las personas trabajadoras resulta imprescindible que la entidad cuente con una regulación protectora específica de las personas denunciante (en la legislación europea³⁶ se les denomina *whistleblower*), que permita informar sobre incumplimientos varios, facilitando la confidencialidad mediante sistemas que la garanticen en las comunicaciones (llamadas telefónicas, correos electrónicos, escritos, etc.) sin riesgo a sufrir represalias.

RECOMENDACIÓN

La creación de un Canal de denuncias en la organización facilita la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y la observancia del modelo de prevención.

³⁴ Fiscalía General del Estado. Circular 1/2016, sobre la responsabilidad penal de las Personas Jurídicas conforme a la reforma del Código Penal Efectuada por ley orgánica 1/2015.

³⁵ Fiscalía General del Estado. Circular 1/2016, sobre la responsabilidad penal de las Personas Jurídicas conforme a la reforma del Código Penal Efectuada por ley orgánica 1/2015. cuarto requisito apartado 5.

³⁶ Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

3.3.1.2. ¿CÓMO AFECTA LA NORMATIVA A LAS ENTIDADES DEL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL?

Una especificidad de las entidades sociales en relación a la creación de los Canales de denuncia y sobre la necesidad de la protección a personas denunciante es su propia actividad.

La protección de personas denunciante se percibe por parte de la Unión Europea³⁷ como necesaria para mejorar la aplicación de la normativa vigente en materias como, por ejemplo, la contratación pública, el Impuesto sobre sociedades o la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

En relación con la contratación pública, que es un aspecto importante en la financiación de las entidades sociales, es importante la protección de las personas denunciante para prevenir y detectar el fraude y la corrupción en la ejecución del presupuesto de la UE y en los poderes adjudicadores nacionales y las entidades adjudicadoras en la ejecución de obras, el suministro de productos o la prestación de servicios. El motivo es que las infracciones de esas normas falsean la competencia, incrementan los costes para las entidades, vulneran los intereses de particulares y, en general, hacen menos atractiva la inversión y sitúan en una posición de desigualdad a todas las empresas de la UE, lo que repercute en el correcto funcionamiento del mercado interior.

Otro ejemplo de afectación a las entidades sociales que cobra especial importancia en el Tercer Sector de Acción Social es el Impuesto sobre sociedades, aunque en la práctica hay entidades no lucrativas, sobre todo las declaradas de utilidad pública que no tributan o lo hacen de manera reducida. La Directiva de la UE³⁸ hace referencia a las infracciones de las

³⁷ Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión. Consideración (6) *'La protección de los denunciante es necesaria para mejorar la aplicación del Derecho de la Unión en materia de contratación pública. Es necesaria, no solamente para prevenir y detectar el fraude y la corrupción en la contratación pública en el contexto de la ejecución del presupuesto de la Unión, sino también para abordar la insuficiente ejecución de las normas en esta materia por los poderes adjudicadores nacionales y las entidades adjudicadoras en relación con la ejecución de obras, el suministro de productos o la prestación de servicios. Las infracciones de esas normas falsean la competencia, incrementan los costes para las empresas, vulneran los intereses de inversores y accionistas y, en general, hacen menos atractiva la inversión y sitúan en una posición de desigualdad a todas las empresas de la Unión, lo que repercute en el correcto funcionamiento del mercado interior.'*

³⁸ Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión. Consideración (18) *'Las infracciones de las normas relativas al impuesto sobre sociedades y las prácticas cuya finalidad es obtener una ventaja fiscal y eludir las obligaciones legales, desvirtuando el objeto o la finalidad de la ley del impuesto sobre sociedades aplicable, afectan negativamente al buen funcionamiento del mercado interior. Dichas infracciones y prácticas pueden dar lugar a una competencia fiscal desleal y a una amplia evasión fiscal, que falsea las condiciones de competencia equitativa para las empresas, y que reduce en una pérdida de ingresos fiscales para los Estados miembros y el presupuesto de la Unión en su conjunto. La presente Directiva debe proporcionar protección frente a represalias para las personas que denuncien prácticas fraudulentas y/o de evasión fiscal que de otro modo no serían detectadas, con vistas a reforzar la capacidad de las autoridades competentes para proteger el buen funcionamiento del mercado interior y eliminar los falseamientos.'*

normas relativas al Impuesto sobre sociedades y las prácticas cuya finalidad es obtener una ventaja fiscal y eludir las obligaciones legales, desvirtuando el objeto o la finalidad de la Ley del Impuesto sobre sociedades aplicable. Estas infracciones y prácticas pueden dar lugar a una competencia fiscal desleal y a una amplia evasión fiscal, que falsea las condiciones de competencia equitativas para las empresas, y que redundan en una pérdida de ingresos fiscales para los Estados miembros y el presupuesto de la UE en su conjunto. Por ello, la Directiva Europea fomenta la protección frente a represalias para las personas que denuncien prácticas fraudulentas y/o de evasión fiscal que de otro modo no serían detectadas.

En definitiva, aspectos como la contratación pública, la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo³⁹, el Impuesto sobre Sociedades y, aunque no se ha mencionado hasta el momento, la recaudación del IVA, son parte esencial del ámbito de aplicación material de esta Directiva, debido a que pueden dar lugar a infracciones que afecten a los intereses financieros de la UE. Y, como consecuencia, hacen que las entidades sociales se identifiquen como sujetos que deben valorar la creación de un Canal de denuncias.

ÁMBITO DE APLICACIÓN MATERIAL DE LA DIRECTIVA (UE) 2019/1937 (Artículo 2)

1. La Directiva establece normas mínimas comunes para la protección de las personas que informen sobre las siguientes infracciones del Derecho de la UE:
- a) Infracciones que entren dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión enumerados en el anexo relativas a los ámbitos siguientes:
 - i) Contratación pública.
 - ii) Servicios, productos y mercados financieros, y prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
 - iii) Seguridad de los productos y conformidad.
 - iv) Seguridad del transporte.
 - v) Protección del medio ambiente.
 - vi) Protección frente a las radiaciones y seguridad nuclear.
 - vii) Seguridad de los alimentos y los piensos, sanidad animal y bienestar de los animales.
 - viii) Salud Pública.
 - ix) Protección de las personas consumidoras.
 - x) Protección de la privacidad y de los datos personales, y seguridad de las redes y los sistemas de información.
 - b) Infracciones que afecten a los intereses financieros de la Unión tal como se contemplan en el artículo 325 del Tratado de Funcionamiento de la UE y tal como se concretan en las correspondientes medidas de la UE.
 - c) Infracciones relativas al mercado interior, tal como se contemplan en el artículo 26, apartado 2, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, incluidas las infracciones de las normas de la Unión en materia de competencia y ayudas otorgadas por los Estados, así como las infracciones relativas al mercado interior en relación con los actos que infrinjan las normas del impuesto sobre sociedades o a prácticas cuya finalidad sea obtener una ventaja fiscal que desvirtúe el objeto o la finalidad de la legislación aplicable del impuesto sobre sociedades.
2. La Directiva se entenderá sin perjuicio de la facultad de los Estados miembros de la Unión para ampliar la protección en su Derecho nacional a otros ámbitos o actos no previstos en el apartado anterior.

Tabla 19. Ámbito de aplicación material de la Directiva Europea UE 2019/137

3.3.1.3. ¿A QUIÉN AFECTA LA OBLIGACIÓN DE ESTABLECIMIENTO DE CANALES DE DENUNCIA INTERNA?

El establecimiento de canales de denuncia en entidades privadas, en principio, no es obligatorio para todas las entidades sociales. Sin embargo, la Directiva Europea (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la UE, alienta a los estados miembro a que las entidades privadas de manera general *establezcan canales y procedimientos de denuncia interna y de seguimiento*⁴⁰.

Además, esta misma norma establece la obligatoriedad para todas las **entidades, públicas y privadas, que cuenten con más de cincuenta personas trabajadoras en plantilla**⁴¹ a que instauren un canal de denuncias interna. El motivo es que las entidades que sobrepasan este número de personas trabajadoras, con independencia de la actividad que realicen, tienen un mayor riesgo a incumplimientos normativos con repercusión en el interés general como, por ejemplo, en su deber de recaudar el IVA.

Por lo tanto, las entidades con menos de cincuenta personas trabajadoras, en principio no estarían obligadas a establecer Canales de denuncias. Pero la Directiva aclara, además, que las entidades que cuenten con menos de cincuenta personas trabajadoras si se dedican a cierto tipo de actividades también tienen la obligación de establecer de manera obligatoria un Canal de denuncia⁴². Esta obligación se aplicará a las entidades relacionadas con servicios, productos y mercados financieros, y prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Es en este último aspecto, como se ha comentado en el apartado anterior, se puede interpretar que afecta a las fundaciones y asociaciones como sujetos obligados de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

40 Directiva (UE) 2019/1937, Artículo 1. Los Estados miembros velarán por que las entidades jurídicas de los sectores privado y público establezcan canales y procedimientos de denuncia interna y de seguimiento, previa consulta a los interlocutores sociales y de acuerdo con ellos cuando así lo establezca el Derecho nacional.

41 Directiva (UE) 2019/1937, Artículo 8. Obligación de establecimiento de canales de denuncia interna. 1. Los Estados miembros velarán por que las entidades jurídicas de los sectores privado y público establezcan canales y procedimientos de denuncia interna y de seguimiento, previa consulta a los interlocutores sociales y de acuerdo con ellos cuando así lo establezca el Derecho nacional. Y 3. El apartado 1 se aplicará a las entidades jurídicas del sector privado que tengan 50 o más trabajadores. Consideración (48) En el caso de entidades jurídicas del sector privado, la obligación de establecer canales de denuncia interna debe guardar proporción con su tamaño y el nivel de riesgo que sus actividades suponen para el interés público. Las empresas con 50 o más trabajadores deben estar sujetas a la obligación de establecer canales de denuncia interna, con independencia de la naturaleza de sus actividades, sobre la base de su deber de recaudar el IVA. Tras una evaluación adecuada del riesgo, los Estados miembros pueden también exigir a otras empresas que establezcan canales de denuncia interna en casos específicos, por ejemplo, debido a riesgos importantes derivados de sus actividades.

42 Directiva (UE) 2019/1937, Artículo 8. Obligación de establecimiento de canales de denuncia interna. 4. El límite establecido en el apartado 3 no se aplicará a las entidades que entren en el ámbito de aplicación de los actos de la Unión a que se refieren las artes IB y II del anexo.

39 Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Artículo 2. Sujetos Obligados. x) Las fundaciones y asociaciones, en los términos establecidos en el artículo 39.

Actividades de las entidades con menos de 50 personas trabajadoras afectas por los puntos I.B y II del Anexo de la Directiva (UE) 2019/1937

- I.B. *Servicios, productos y mercados financieros, y prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo:*
- II. *Normas que establecen un marco regulador y de supervisión y protección para los inversores y consumidores en los servicios financieros y mercados de capitales de la Unión, los productos bancarios, de crédito, de inversión, de seguro y reaseguro, de pensiones personales o de jubilación, servicios de valores, de fondos de inversión, de pago y las actividades enumeradas en el anexo I de la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, por la que se modifica la Directiva 2002/87/CE y por el que se derogan las Directivas 2006/48/CE y 2006/49/CE (DO L 176 de 27.6.2013, p. 338), establecidas en:*
- III. *Servicios, productos y mercados financieros y prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.*

Tabla 20. Actividades que obligan a establecer un Canal de denuncias

Este aspecto es clave, puesto que la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo afecta de manera directa a las entidades sociales cuya Ley⁴³ y Reglamento⁴⁴ indican una serie de obligaciones específicas para las asociaciones y fundaciones y, por tanto, de ‘facto’ hace que la

43 Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Artículo 3. Sujetos Obligados. x) Las fundaciones y asociaciones, en los términos establecidos en los artículos 1, 2 y 25.

44 Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Artículo 42. Fundaciones y asociaciones.

1. Las fundaciones y asociaciones identificarán y comprobarán la identidad de todas las personas que reciban a título gratuito fondos o recursos. Cuando la naturaleza del proyecto o actividad haga inviable la identificación individualizada o cuando la actividad realizada conlleve un escaso riesgo de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo, se procederá a la identificación del colectivo de beneficiarios y de las contrapartes o colaboradores en dicho proyecto o actividad.
2. Las fundaciones y asociaciones identificarán y comprobarán la identidad de todas las personas que aporten a título gratuito fondos o recursos por importe igual o superior a 100 euros.
3. Sin perjuicio de lo prevenido en el artículo 39 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, y de las obligaciones que les resulten aplicables de acuerdo con su normativa específica, las fundaciones y asociaciones aplicarán las siguientes medidas:
 - a) Implementar procedimientos para garantizar la idoneidad de los miembros de los órganos de gobierno y de otros puestos de responsabilidad de la entidad.
 - b) Aplicar procedimientos para asegurar el conocimiento de sus contrapartes, incluyendo su adecuada trayectoria profesional y la honorabilidad de las personas responsables de su gestión.
 - c) Aplicar sistemas adecuados, en función del riesgo, de control de la efectiva ejecución de sus actividades y de la aplicación de los fondos conforme a lo previsto.
 - d) Conservar durante un plazo de diez años los documentos o registros que acrediten la aplicación de los fondos en los diferentes proyectos.
 - e) Informar al Servicio Ejecutivo de la Comisión de los hechos que puedan constituir indicio o prueba de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo.
 - f) Colaborar con la Comisión y con sus órganos de apoyo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 10/2010, de 28 de abril.
4. Las Administraciones Públicas o sus organismos dependientes que otorguen subvenciones a asociaciones y fundaciones, así como los Protectorados y los organismos encargados de la verificación de la constitución de asociaciones mencionados en el artículo 39 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, comunicarán al Servicio Ejecutivo de la Comisión aquellas situaciones que detecten en el ejercicio de sus competencias y que puedan estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo. Dichos organismos informarán razonadamente a la Secretaría de la Comisión cuando detecten incumplimientos de las obligaciones establecidas en el artículo 39 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, o de lo dispuesto en este artículo.

gran mayoría de las entidades sociales de pequeño tamaño sean sujetos obligados a generar un Canal de denuncias.

Todo ello sin perjuicio de que, en la trasposición de la Directiva Europea a la normativa nacional, en proceso de elaboración, y de la que ya se finalizó la consulta pública⁴⁵, obligue a todas las entidades privadas, independientemente del número de personas trabajadoras o tipología de actividad, a instaurar un Canal de denuncias, opción que deja abierta a propia norma europea⁴⁶.

RECOMENDACIÓN

Establecer un Canal de denuncias independientemente de la obligación de crearlo, puesto que en la práctica estarían obligadas la mayoría de las entidades del Tercer Sector de Acción Social.

3.3.2. ELEMENTOS DEL CANAL DE DENUNCIAS Y PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN

Una vez que se ha decidido la creación de una Canal de denuncias en la entidad como un elemento básico del Modelo de Cumplimiento Normativo, el siguiente paso es determinar los principales componentes que hay que construir para tener un Canal de denuncias eficaz y eficiente.

45 Consulta pública sobre la transposición de la Directiva (UE) 2019/1937 del parlamento europeo y del consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que Informen sobre infracciones del derecho de la unión (“whistleblowers”).

46 Directiva (UE) 2019/1937. Consideración (49). La presente Directiva debe entenderse sin perjuicio de la posibilidad de que los Estados miembros alienten a las entidades jurídicas del sector privado con menos de 50 trabajadores a establecer canales de denuncia interna y seguimiento, incluso estableciendo, para dichos canales, requisitos menos preceptivos que los establecidos en la presente Directiva, siempre que dichos requisitos garanticen la confidencialidad y el seguimiento diligente de la denuncia.

Hay una serie de elementos que hay que tener en cuenta y una batería de decisiones a tomar sobre las diferentes características que tendrá el Canal y que se recogerán en un documento que debe ser aprobado por el órgano de gobierno. Dicho documento definirá aspectos como:

Compromiso de la organización	Definición del ámbito, del alcance y tipología	Diseño del Canal	Garantías generales	Definición de denuncia	Valoración de la denuncia	Investigación de la denuncia
<ul style="list-style-type: none"> Creación del Canal de denuncias Aprobación del órgano de gobierno Resto de elementos básicos del Modelo de Cumplimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Qué se puede comunicar Quién puede denunciar A quién se puede denunciar Tipo del canal: interno, externo o mixto 	<ul style="list-style-type: none"> Medio o conducto usado para dar forma al Canal: correo electrónico, correo postal, teléfono. Decidir si se aceptan denuncias recibidas por otras vías 	<ul style="list-style-type: none"> Confidencialidad Privacidad Protección de datos Protección y ausencia de represalias Conflicto de intereses Trazabilidad de los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Qué se entiende por denuncia Qué sucesos son denunciabiles Tipología de la denuncia Contenido mínimo de la denuncia Procedimiento de recepción de las denuncias 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de recepción, valoración e investigación de la denuncia 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de recepción, valoración e investigación de la denuncia Informe final

Ilustración 23. Elementos y decisiones respecto al Canal de denuncias

1 **El compromiso de la organización** con el cumplimiento normativo y la creación, seguimiento y evaluación de los elementos básicos del Modelo de Cumplimiento Normativo, entre ellos el Canal de denuncias. Son los primeros pasos a dar y requerirá la aprobación del órgano de gobierno.

2 **La definición del ámbito, del alcance y de la tipología del Canal.** Se definirá qué es lo que se puede denunciar, es decir, qué tipo de incumplimientos normativos se pueden comunicar por el Canal. Además, se determinará quién puede denunciar y a quién se puede denunciar. Por último, se decidirá la tipología del Canal, si será un canal interno, externo o mixto.

3 **La decisión acerca del diseño del Canal.** Se debe decidir qué medio, conducto o vía digital o analógica se usará para dar forma al Canal como, por ejemplo, el correo electrónico, correo postal o teléfono. También hay que acordar si se podrá aceptar denuncias recibidas por otros canales como pueden denuncias de oficio comunicadas por otros canales o vías complementarias internas.

4 **Garantías generales del Canal.** Un aspecto importante del Canal de denuncias es que cuente con una serie de garantías en todo el proceso de recepción, valoración e investigación de la denuncia. En este apartado se incluirían aspectos tales como la confidencialidad, la privacidad, la protección de datos, la protección de las personas implicadas que incluye los derechos y deberes de las personas denunciadas, las personas denunciantes y las personas implicadas, así como la ausencia de represalias, el conflicto de intereses y la trazabilidad de los procesos.

5 **La definición de denuncia.** Se debe decidir qué se entiende por denuncia, qué sucesos son denunciabiles, la tipología de la denuncia, si puede ser anónima o debe ser nominal, el contenido mínimo de la denuncia y un aspecto crucial como es el procedimiento de recepción de las denuncias incluyendo el registro de denuncia, plazos y comunicación.

6 **Recepción, valoración e investigación de la denuncia:** Hay que elaborar un procedimiento para el proceso de la denuncia que contenga todos los pasos desde que se recibe hasta que se procesa:

- Para la valoración de la denuncia se comenzará con las garantías y derechos poniendo especial interés en los derechos que debe garantizar el procedimiento. Deberá contener elementos como quién va a llevar a cabo la valoración, los plazos, las comunicaciones, las alegaciones e informes.
- La investigación de la denuncia deberá contener quién va a llevar a cabo la investigación, los plazos, comunicaciones, alegaciones e informes. Lo más importante será el informe final de la investigación y si de él se derivan sanciones.

3.3.3. COMPROMISO DE LA ORGANIZACIÓN

El primer paso para construir el Canal de denuncias es que exista un **compromiso explícito de la organización** para su implementación. Este compromiso, que tiene que ser aprobado por el órgano de gobierno, debe dotar al Canal de denuncias con los suficientes recursos y autonomía. El órgano de gobierno, además, debería ser partícipe en la implementación y evaluación del Canal.

Este compromiso legitima tanto al Canal como a las personas que se encargan de la valoración e investigación de las denuncias ante cualquier otra persona u organismo internos o externos. Por último, no hay que olvidar que este compromiso es uno de los componentes del Modelo de Cumplimiento Normativo que también ha sido legitimado y apoyado desde el órgano de gobierno a través, sobre todo, de la Política de Cumplimiento de la organización.

Normativo, que son Política de Cumplimiento, el Código de conducta y el Órgano de Cumplimiento, así como el Plan de Cumplimiento Normativo y los procedimientos asociados para que se pueda insertar el Canal de denuncias en el Modelo de Cumplimiento de forma eficiente y eficaz. La identificación clara de los componentes y de los elementos básicos del Modelo de Cumplimiento Normativo, y las relaciones entre ellos, permitirán adaptar el Canal de denuncias a la realidad de la organización y a su Modelo de Cumplimiento Normativo.

En estos primeros pasos también se debe **conocer el resto de los elementos básicos del Modelo de Cumplimiento**

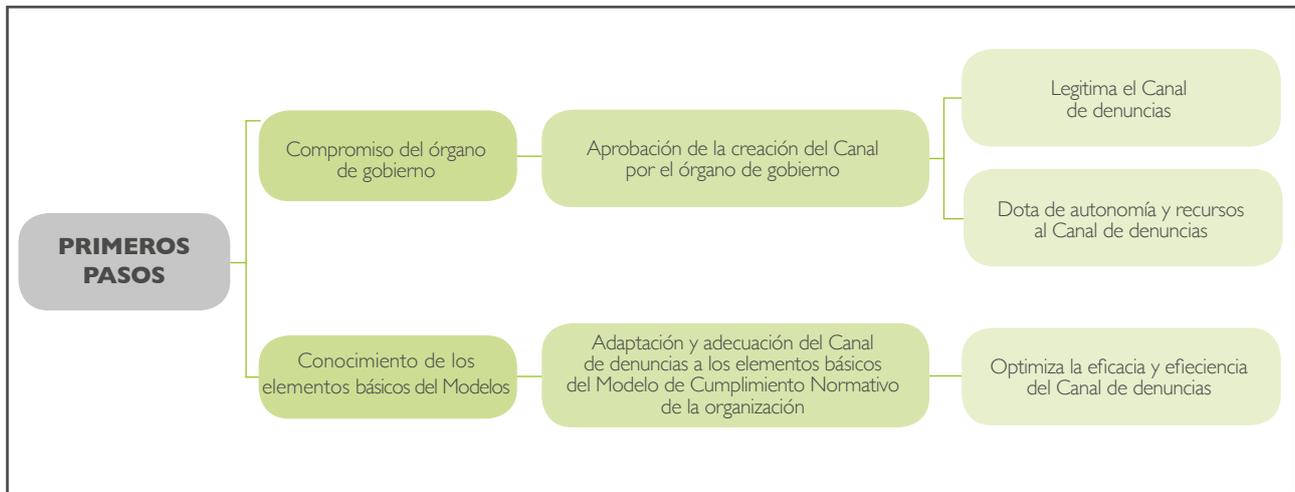


Ilustración 24. Primeros pasos en la implementación del Canal de denuncias

3.3.4. DEFINICIÓN DEL ÁMBITO, DEL ALCANCE Y DE LA TIPOLOGÍA DEL CANAL

En este apartado se clarificará qué tipo de sucesos son los que se deben tramitar a través del Canal y cuáles no, qué personas pueden utilizarlo, a qué personas se puede denunciar y si el canal es interno, externo o mixto.

que se pueden denunciar a través de él (alcance objetivo), qué personas pueden utilizarlo y a qué personas se puede denunciar (alcance subjetivo) y si va a ser público o interno, es decir, si va a estar abierto a personas ajenas a la organización o va a estar establecido únicamente para el personal de la organización.

3.3.4.1. ALCANCE OBJETIVO

El **ámbito** del Canal de denuncias debe delimitarse en base a decidir qué tipo de sucesos (incumplimientos normativos) son los

El alcance objetivo hace referencia a qué se puede denunciar; qué tipo de incumplimientos.



Ilustración 25. Ámbito del Canal de denuncias (alcance y tipología)

Se debe tener presente que el objetivo del Canal de denuncias es la recepción, retención y tratamiento de las denuncias sobre irregularidades o incumplimientos de la normativa cometidos, y que incluye:

- Sospechas razonables sobre infracciones reales o potenciales.
- Irregularidades o incumplimientos que se hayan producido o que puedan producirse.
- Posibles irregularidades o incumplimientos relacionados con malas prácticas financieras, contables, comerciales o de cumplimiento normativo.

Así pues, sería interesante que el Canal, como mínimo, buscase conocer las irregularidades o incumplimientos relacionados con los delitos del catálogo que nos marca el Código Penal tras la reforma del Art. 31 bis⁴⁷, al que habría que añadir el delito de contrabando⁴⁸:

CATÁLOGO DE DELITOS (Art. 31 Bis)	Artículos Código Penal
Tráfico ilegal de órganos humanos	156 bis.3
Trata de seres humanos	177 bis.7
Prostitución/ explotación sexual/ corrupción de menores	189 bis
Descubrimiento y revelación de secretos y allanamiento informático	197 quinquies
Estafas	251 bis
Frustración de la ejecución	258 ter
Insolvencias Punibles	261 bis
Daños Informáticos	264 quarter
Contra la propiedad intelectual e industrial, el mercado y los consumidores	288
Blanqueo de capitales	302.2
Financiación ilegal de los partidos políticos	304 bis. 5
Contra la Hacienda Pública y contra la Seguridad Social	310 bis
Contra los derechos de los ciudadanos extranjeros	318 bis 5
Urbanización, construcción o edificación no autorizables	319.4
Contra los recursos naturales y el medio ambiente	328
Relativos a las radiaciones ionizantes	343.3
Riesgos provocados por explosivos y otros agentes	348.3
Contra la salud pública	366
Contra la salud pública (Tráfico de drogas)	369 bis
Falsificación de moneda	386.5
Falsificación de tarjetas de crédito y débito y cheques de viaje	399 bis
Cohecho	427 bis
Tráfico de influencias	430
Delitos de Odio y enaltecimiento	510 bis
Financiación del terrorismo	576

Tabla 21. Catálogo de Delitos del Artículo 31 bis del Código Penal

47 Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, Artículo 31. bis.

48 Conforme dispone el art. 2.6 de la LO 12/1995, de 12 de diciembre, de represión del contrabando, modificada por la LO 6/2011.

Además, el Régimen del artículo 129 del Código Penal se aplica a los delitos previstos para las personas jurídicas cuando se hayan cometido en el seno, con la colaboración, a través o por medio de entes carentes de personalidad jurídica, y se contempla también para los siguientes delitos:

DELITOS (Art. 129)	Artículos Código Penal
Relativos a la manipulación genética	162
Alteración de precios en concursos y subastas públicas	262
Negativa a actuaciones inspectoras	294
Delitos contra los derechos de los trabajadores	318
Falsificación de moneda	386.4
Asociación ilícita	520
Organización y grupos criminales y organizaciones y grupos terroristas	570 quarter

Tabla 22. Catálogo de Delitos del Artículo 129 del Código Penal

Ya que se va a disponer de un elemento que permite a la entidad del TSAS informarse sobre posibles actividades cuyas consecuencias pueden ser graves para ella, se puede aprovechar e incluir las denuncias derivadas de otros ámbitos normativos, más allá de lo que marca el Catálogo de delitos del Código Penal. Así, se podrían incluir como incumplimientos denunciabiles a través del Canal los derivados de los ámbitos normativos definidos por la Plataforma de ONG de Acción Social en el *Manual de elaboración de Planes de Cumplimiento Normativo para entidades del Tercer Sector de Acción Social*⁴⁹:

ÁMBITOS LEGISLATIVOS PROPUESTOS PARA EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO DE LA ORGANIZACIÓN	
Código Penal	Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal
Ley de Asociaciones	Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación
Ley de Fundaciones	Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones
Ley de Igualdad	Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres
Ley de Transparencia	Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno
Ley de Voluntariado	Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado
Leyes en Materia de protección del medioambiente	Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental
Ley de Protección de datos	Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
Ley de Procedimiento Administrativo	Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
	Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones
Contratación pública y Subvenciones	Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

49 Plataforma ONG. (2020). *Manual de elaboración de Planes de Cumplimiento Normativo para entidades del Tercer Sector de Acción Social*.

ÁMBITOS LEGISLATIVOS PROPUESTOS PARA EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO DE LA ORGANIZACIÓN	
Normativa laboral	<ul style="list-style-type: none"> Real Decreto 84/1996, de 26 de enero, por el que se aprueba el Reglamento General sobre inscripción de empresas y afiliación, altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores en la Seguridad Social. Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical Real Decreto 1424/2002, de 27 de diciembre, por el que se regula la comunicación del contenido de los contratos de trabajo y de sus copias básicas a los Servicios Públicos de Empleo, y el uso de medios telemáticos en relación con aquella. Real Decreto 1659/1998, de 24 de julio, por el que se desarrolla el artículo 8, apartado 5, de la Ley del Estatuto de los Trabajadores en materia de información al trabajador sobre los elementos esenciales del contrato de trabajo Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales (Art. 30 LPRL ampliado por el Art. 10 del R.D. 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención)
Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo	Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo
Obligaciones fiscales	Impuesto de Actividades Económicas (IAE) Impuesto del Valor Añadido (IVA) Impuesto de Sociedades (IS) Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo
Obligaciones contables y administrativas	Real Decreto 1491/2011, de 24 de octubre, por el que se aprueban las normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las entidades sin fines lucrativos y el modelo de plan de actuación de las entidades sin fines lucrativos
Normativa relativa a servicios digitales: Firma electrónica, Ley de servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico	Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico Ley 2/2019, de 1 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/26/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, y la Directiva (UE) 2017/1564 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de septiembre de 2017
Ley de Propiedad intelectual	Ley 2/2019, de 1 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/26/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, y la Directiva (UE) 2017/1564 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de septiembre de 2017

Tabla 23. Ámbitos legislativos propuestos para el cumplimiento normativo de la organización

Por último, si se dispone de un Código de conducta, sería recomendable poder denunciar por el Canal los incumplimientos o posibles incumplimientos de dicho Código, o de otros elementos de la normativa interna de la organización.

RECOMENDACIÓN

El Canal de denuncias debería recoger los posibles incumplimientos relacionados con los delitos del Código Penal, con los ámbitos legislativos propuestos anteriormente y con el Código de conducta y el resto de normativa interna.

Un asunto a resolver será el determinar qué circuito seguirán las incidencias que no se integran en este alcance objetivo y que se podrían encauzar hacia un 'canal' de quejas y sugerencias.

3.3.4.2. ALCANCE SUBJETIVO

El alcance subjetivo hace referencia a qué personas físicas o jurídicas están sujetas al ámbito del Canal. Incluye a las personas que pueden denunciar y a las que pueden ser denunciadas.

Se debe definir quién o quiénes de entre las personas trabajadoras, voluntarias, beneficiarias, personas o entidades asociadas, entidades colaboradoras, financiadoras o proveedoras quedan sujetas al Canal de denuncias. En este sentido, es de ayuda lo que desde la Unión Europea aluden como 'ámbito de aplicación personal'⁵⁰ en la que define a quiénes se aplicarán los Canales de denuncias.

¿A quién se puede denunciar?

El Canal de denuncias puede recibir comunicaciones de posibles infracciones cometidas por diversas personas o empresas relacionadas con la organización.

En primer lugar, se debe definir cuáles son los grupos de personas que pueden transferir la responsabilidad penal a la persona jurídica⁵¹, y cuyos posibles incumplimientos pueden suponer un riesgo para la organización social:

- a Las personas que ostentan la representación legal de las organizaciones sociales: estas personas suelen ser las que ostentan las presidencias de los principales órganos de gobierno de la entidad. También habría que incluir en este grupo a las personas con poderes de representación legal, en el ámbito ordinario y/o en el electrónico.

50 Directiva (UE) 2019/1937, Artículo 4. Ámbito de aplicación personal.

51 Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, Artículo 31. bis.1. a.

- b Las personas quienes *'individualmente o como integrantes de un órgano de la persona jurídica, están autorizados para tomar decisiones en nombre de la persona jurídica'*. En las entidades sociales serían las personas que componen los órganos de gobierno (Junta Directiva, Asamblea y Patronato) nombradas como vocales, patronas y patronos, vicepresidencias o secretarías.
- c Las personas que *'ostentan facultades de organización y control'*. En este grupo entrarían los equipos directivos, ya sea en direcciones generales, direcciones de departamentos e, incluso, las personas que ostentan mandos intermedios.
- d En el último grupo se incluirían las personas derivadas del incumplimiento grave de los deberes de supervisión, vigilancia y control de la letra b) del artículo 31 bis I de Código Penal. Implica que las personas que se engloban en los tres apartados anteriores deben supervisar que las personas a su cargo no comentan incumplimientos. Implica a cualquier persona de la organización a cargo de cualquiera de las personas englobadas en los tres anteriores grupos.

Además, la normativa europea aclara, en lo que denomina como *'ámbito de aplicación personal'*⁵², a quién aplicará las infracciones cometidas en un contexto laboral y que nos puede servir de ayuda para definir el ámbito de aplicación en la entidad. Afectaría como mínimo a:

- a Las personas que tengan la condición de personas trabajadoras, incluyendo, además, a las personas funcionarias⁵³.
- b Las personas que tengan la condición de personas trabajadoras no asalariadas⁵⁴, que en España se pueden asimilar mayoritariamente a personas trabajadoras autónomas⁵⁵.
- c Las personas que sean accionistas o las pertenecientes al órgano de administración, dirección o supervisión de una empresa u organización social, incluidas las personas integrantes no ejecutivas, así como las personas voluntarias y las personas trabajadoras en prácticas que perciben o no una remuneración.
- d Cualquier persona que trabaje bajo la supervisión y la dirección de empresas contratadas, subcontratadas y proveedoras⁵⁶.

¿Quién puede denunciar?

En la normativa europea se parte de la premisa de que las personas que trabajan para una organización pública o privada, o están en contacto con ella en el contexto de sus acti-

vidades laborales, son a menudo las primeras en tener conocimiento de amenazas o perjuicios para el interés público que puedan surgir en ese contexto. Al informar sobre infracciones que son perjudiciales para el interés público, dichas personas actúan como denunciantes y, por ello, desempeñan un papel clave a la hora de descubrir y prevenir esas infracciones y de proteger el bienestar de la sociedad⁵⁷. Por lo tanto, las principales aportaciones sobre posibles infracciones las harían las personas trabajadoras y voluntarias de la organización.

También, el Canal deberá servir para facilitar la revelación de información sobre infracciones cuando la relación laboral ya ha finalizado, incluso debería servir para personas con una relación laboral que no haya comenzado si la información sobre infracciones ha sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual.⁵⁸

Hay que añadir que existe el deber de denunciar de toda la población en general, que implica que toda persona que tenga conocimiento de la perpetración de un delito debe ponerlo en conocimiento de la autoridad competente o de sus agentes. Además, el artículo 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal prevé una obligación específica de presentar denuncia a los que por razón de sus cargos, profesiones u oficios tuvieran noticia de algún delito público. Esta obligación se puede trasladar a los canales de denuncia, a los que debe poder acceder cualquier persona incluso los que no tienen una relación laboral directa con la entidad.

Una vez conocido todo lo anterior, el siguiente paso es definir si el Canal tendrá un carácter privado o público:

- **Carácter privado:** si el Canal será de aplicación a las personas que tengan una relación directa con la organización, es decir, a las personas trabajadoras y voluntarias, a las integrantes de los órganos de gobierno y a las personas beneficiarias de las actuaciones de la organización. Esta opción es la que estaría en la línea marcada por la Directiva de la Unión Europea⁵⁹.
- **Carácter público:** si el Canal de denuncias está abierto al público en general, de forma que cualquier persona relacionada o no con la organización pueda denunciar un posible incumplimiento detectado en el desarrollo de las actividades de la organización

RECOMENDACIÓN

Establecer un Canal de denuncias público al que pueda acceder cualquier persona.

52 Directiva (UE) 2019/1937, Artículo 4. Ámbito de aplicación personal.

53 Directiva (UE) 2019/1937, Artículo 4. 1.a. *'las personas que tengan la condición de personas trabajadoras en el sentido del artículo 45, apartado 1, del TFUE, incluidos los funcionarios'*

54 Directiva (UE) 2019/1937, Artículo 4. 1. b. *'en el sentido del artículo 49 del Tratado de funcionamiento de la Unión Europea'*

55 Banco de España. (2019). *Caracterización del empleo no asalariado en España desde una perspectiva europea*. Boletín Económico. Artículos Analíticos. 2/2019.

56 Banco de España. (2019). *Caracterización del empleo no asalariado en España desde una perspectiva europea*. Boletín Económico. Artículos Analíticos. 2/2019.

57 Directiva (UE) 2019/1937, Consideración 1.

58 Directiva (UE) 2019/1937, Artículo 4. Apartado 2 y 3.

59 Directiva (UE) 2019/1937, Artículo 8. Apartado 2. 2.

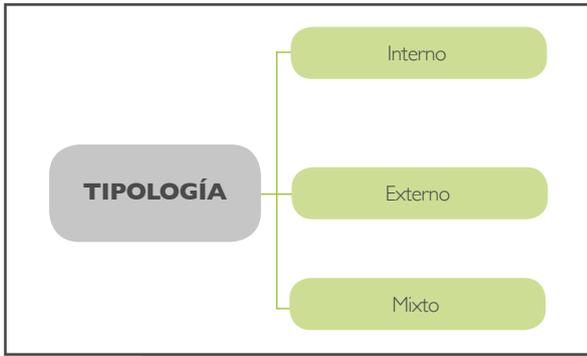


Ilustración 26. Tipología del Canal de denuncias

3.3.4.3. TIPOLOGÍA DEL CANAL

En relación con la tipología del Canal de denuncias se debe definir si va a ser gestionado íntegramente desde la organización, o si va a ser gestionado por otra organización o empresa externa, o si sería más apropiado un sistema mixto.

Canal de denuncias interno

En esta modalidad la gestión íntegra del Canal recaerá directamente en una persona o equipo designado al efecto perteneciente a la organización.

El Canal debe ser diseñado, establecido y gestionado de forma segura, garantizando la confidencialidad de la identidad de la persona denunciante y la protección de terceras personas mencionadas o implicadas, e impedir el acceso a la denuncia de personas no autorizadas. Se debe dar el acuse de recibo de la denuncia en el plazo establecido, designar una persona o departamento imparcial que sea competente para seguir las denuncias, hacer un seguimiento diligente de la denuncia incluso si es anónima y dar respuesta a la denuncia en un plazo razonable⁶⁰.

Canal de denuncias externo o externalizado

En la segunda modalidad la gestión y todas las actividades relacionadas con el Canal será proporcionado externamente por una organización tercera.

En este caso, las salvaguardas y requisitos mencionados para el canal interno también se deben aplicar, siendo la organización o empresa externa la encargada de aplicarlas. La responsabilidad última será siempre de la organización del TSAS.

Canal de denuncias mixto

Incluirá aspectos de la modalidad del Canal interno y otros del Canal externo. El diseño puede variar según la organiza-

ción, pero, por ejemplo, la recepción e investigación de las denuncias se pueden encomendar a una organización o empresa externa, mientras que el seguimiento y evaluación de todo el procedimiento del Canal se puede realizar internamente en la entidad.

Como novedad, la Directiva europea UE 2019/1937 abre la posibilidad de la existencia de un Canal que sirva para varias entidades compartiendo recursos. Así, las organizaciones del TSAS que tengan entre 50 y 249 trabajadores podrán compartir recursos para la recepción de denuncias y realizar todas las investigaciones que deban llevarse a cabo. Y, como en el caso del canal externalizado, se puede crear sin perjuicio de las obligaciones de mantener la confidencialidad, de dar respuesta a la persona denunciante, y de tratar la infracción denunciada.⁶¹ Esta novedad es una gran oportunidad para entidades con pocos recursos, e incluso una oportunidad para que las confederaciones, federaciones, redes y plataformas sean un elemento central en los modelos de cumplimiento normativo dando el servicio de canal de denuncia a sus organizaciones y colaborando en la optimizando recursos.

Tipología	Ventajas	Inconvenientes
Interno	<ul style="list-style-type: none"> Menor coste al usar instrumentos ya creados en la entidad (página web, correo electrónico, teléfono, etc.) Canal y procedimientos diseñados a medida de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de formación del personal o asesoramiento externo en protección de datos y privacidad. Mayor riesgo de conflicto de intereses.
Externo	<ul style="list-style-type: none"> Disminuye el riesgo de conflicto de intereses en la valoración e investigación de las denuncias. No será necesaria la contratación de personal adicional. 	<ul style="list-style-type: none"> Riesgo de estandarización y no adecuación a la idiosincrasia de la entidad. Mayor coste al tener que contratar el servicio externo. Necesidad de medidas adicionales para asegurar la confidencialidad y protección de datos al ser gestionado por un externo.
Mixto	<ul style="list-style-type: none"> Se puede adaptar a la organización aprovechando los recursos existentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Mayor dificultad en los procedimientos.

Tabla 24. Ventajas e inconvenientes de cada tipología de Canal de denuncias

Las tres modalidades tienen sus ventajas y sus desventajas:

RECOMENDACIÓN

Si la organización no tiene los suficientes recursos y tiene entre 50 y 250 personas trabajadoras, puede compartir recursos para la recepción de denuncias y todas las investigaciones que deba llevarse a cabo con otras organizaciones de similares características. Además, este trabajo se puede aglutinar a través de las federaciones, confederaciones, redes, coordinadoras o plataformas a las que pertenezcan.

60 Directiva (UE) 2019/1937, Artículo 9. Procedimientos de denuncia interna y seguimiento. Apartado 1.

61 Directiva (UE) 2019/1937, Artículo 8. Obligación de establecimiento de canales de denuncia interna. Apartado 1. 6.

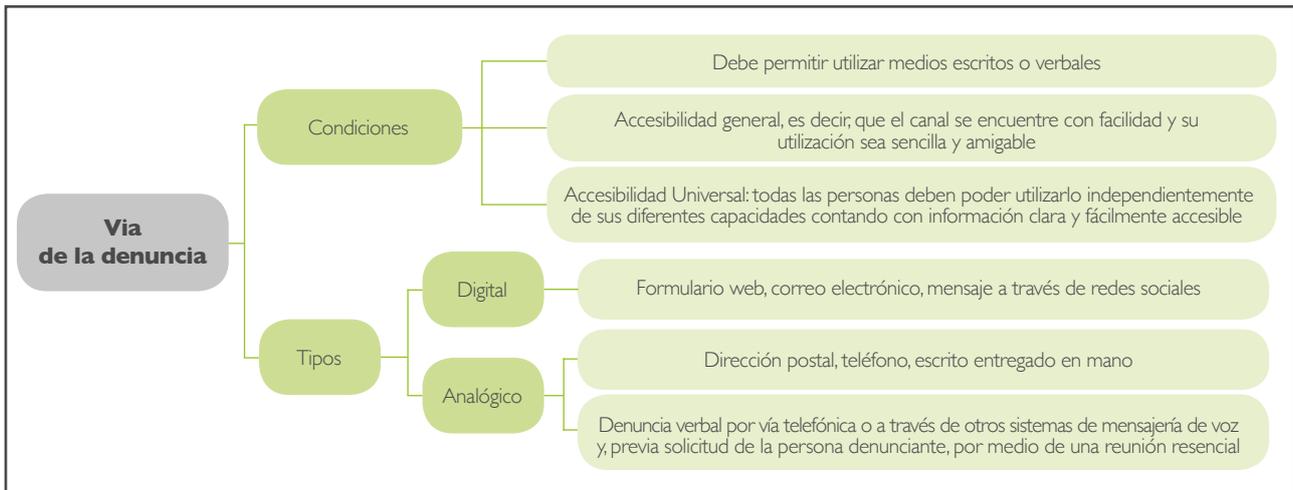


Ilustración 27. Vías o conductos del Canal de denuncias

En el caso de que una entidad de pequeño tamaño fuera sujeto obligado y tenga dificultades para crear el Canal por falta de recursos, la Directiva articula una solución, los canales externos. Éstos deben ser construidos y gestionados por instancias públicas y deben facilitar la recepción de denuncias en entidades y administraciones de menos de cincuenta personas trabajadoras. Estos canales, que no son objeto de este manual y que no se deben confundir con un Canal de denuncias externo o externalizado, se encuentran descritos en la Directiva Europea en su Capítulo III. Una solución para estas entidades de pequeño tamaño podría ser que la administración pública construya esta canal a instancias de la trasposición de la normativa europea a la nacional, y que permita utilizar este sistema a las entidades privadas.

En relación con estos sistemas de denuncia externa que, en principio deben instaurar los poderes públicos, se quiere señalar que normalmente las personas denunciante se sienten más cómodas denunciando por canales internos, a no ser que tengan motivos para denunciar por canales externos. Se considera demostrado que la mayoría de las personas denunciante tienden a denunciar por canales internos de la organización en la que trabajan. La denuncia interna es también el mejor modo de recabar información de las personas y solventar los problemas existentes con prontitud y efectividad evitando riesgos para el interés público.

En todo caso, la persona denunciante debe poder elegir el canal de denuncia más adecuado en función de las circunstancias existentes. Además, siempre se debe proteger la revelación pública de información, tener en cuenta principios democráticos tales como la transparencia y la rendición de cuentas, y derechos fundamentales como la libertad de expresión y la libertad y el pluralismo de los medios de comunicación, al tiempo que se debe encontrar un equilibrio entre el interés de la administración y de los órganos de gobierno en la gestión de las entidades y en la defensa de sus intereses, por un lado, y el interés de la ciudadanía para que sea protegida contra todo perjuicio, por otro, confor-

me a los criterios desarrollados por la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos.⁶²

3.3.5. DISEÑO DEL CANAL DE DENUNCIAS

3.3.5.1. VÍA O CONDUCTO DEL CANAL DE DENUNCIAS

Para crear un Canal hay que definir qué conducto o vía se van a poner a disposición de las personas para que puedan presentar una denuncia, incluso podría ser más de uno. En principio, el conducto de Canal de denuncias puede ser el medio que la entidad considere más apropiado, siempre y cuando que **cumpla la condición de que esté diseñado, establecido y gestionado de una forma segura que garantice la confidencialidad y que la identidad de la persona denunciante y la de cualquier persona mencionada en la denuncia esté protegida y que se impida el acceso a ella a las personas no autorizadas**⁶³.

El Canal creado debe permitir denunciar por canales digitales o analógicos, por escrito o verbalmente. La organización debe tomar la decisión de qué opciones o combinaciones de ellas serían las más idóneas para construir el Canal. Aunque la alternativa más usada suele ser a través de un conducto digital, la normativa europea expone la necesidad de utilizar medios no electrónicos o poder concertar una cita⁶⁴.

Si la denuncia se realizase de manera verbal se deberán facilitar los medios para que se pueda formalizar por vía telefónica, a través de otros sistemas de mensajería de voz o, siempre previa solicitud de la persona denunciante, por medio de una

62 Directiva (UE) 2019/1937, Consideración. 33.

63 Directiva (UE) 2019/1937, Artículo 9. Procedimientos de denuncia interna y seguimiento.

64 Directiva (UE) 2019/1937, Artículo 9. Procedimientos de denuncia interna y seguimiento.

reunión presencial que se deberá concertar dentro de un plazo razonable⁶⁵.

La posibilidad de solicitar una reunión también debe estar disponible cuando la denuncia se realice a través de medios digitales, lo que implica que deberá generarse un mecanismo para que la persona denunciante pueda solicitar dicha reunión presencial y que se celebre en un plazo razonable⁶⁶.

RECOMENDACIÓN

Que se opte por una combinación de un canal digital, como puede ser un formulario web o un correo electrónico, y algún canal analógico, como puede ser una dirección postal o un número de teléfono. A esta combinación se debería añadir un espacio para que se pueda comunicar la denuncia de forma presencial.

Cuando una entidad del TSAS esté eligiendo la vía o conducto debe tener siempre en cuenta la accesibilidad. Se entiende por accesibilidad que el conducto para poder denunciar se encuentre con facilidad, que su utilización sea sencilla y amigable, que cuente con información clara y que todas las personas puedan utilizarlo, independientemente de su diversidad funcional.

3.3.5.2. VÍAS COMPLEMENTARIAS

Otro aspecto a decidir es cómo se va a integrar en el proceso del Canal las denuncias de oficio. Las denuncias de oficio son aquellas que un órgano de la organización autorizado para ello abre de forma automática sin necesidad de que una persona las denuncie a través del Canal.

Como ejemplos de denuncia de oficio podrían ser la repetición continuada de faltas de una persona de la entidad y que nadie denuncia o una actuación contraria al Código de conducta de una persona integrante del órgano de gobierno conocida por toda la organización. En este tipo de casos se van comunicando y difundiendo las actuaciones, pero no se denuncia.

3.3.6. GARANTÍAS GENERALES DEL CANAL

Las garantías generales son salvaguardas que debe de tener el Canal de denuncias para que se respete la normativa y derivan de los principios transversales que se deben tener presentes. Estas garantías son:

- Confidencialidad.
- Protección de datos personales,
- Política de privacidad.
- Ausencia de represalias y medidas de protección.

- Evitar el conflicto de intereses.
- Trazabilidad del proceso.

Todas las personas que participen en el procedimiento de recepción, valoración e investigación de las denuncias deben tener en cuenta en todo momento las garantías generales y preservar los derechos y los deberes de las personas implicadas, ya sean las que han presentado la denuncia, las que sean objeto de la denuncia o las terceras personas que se han visto implicadas.

3.3.6.1. CONFIDENCIALIDAD

La confidencialidad del Canal de denuncias parte de la necesidad de no revelar la **identidad de la persona denunciada, de la denunciante o de otras personas implicadas**. Es un elemento crítico en el Canal y está estrechamente relacionado con la protección de datos y con la ausencia de represalias a las personas denunciantes.

Es importante que la organización vele para que no se revele ningún tipo de información, sobre todo la identidad de la persona denunciante sin su consentimiento expreso a ninguna persona que no sea una persona autorizada del personal competente para recibir, valorar o investigar las denuncias. Tampoco se puede revelar otra información de la que se pueda deducir directa o indirectamente la identidad de la persona denunciante.⁶⁷ La Directiva europea marca una sola excepción, y es que la identidad de la persona denunciante y cualquier otra información solo podrá revelarse cuando constituya una obligación necesaria y proporcionada impuesta por el Derecho de la UE o nacional en el contexto de una investigación llevada a cabo por las autoridades nacionales o en el marco de un proceso judicial, en particular para salvaguardar el derecho de defensa de la persona afectada.

Además de la identidad de las personas afectadas, la confidencialidad también afecta a los secretos comerciales. Las personas y equipos que recojan, valoren o investiguen la denuncia no podrán revelar esos secretos comerciales para fines que vayan más allá de lo necesario para su correcto seguimiento.

Para que se respete la confidencialidad la organización debe garantizar que:

- Se respeta la confidencialidad en el proceso del Canal de denuncias que engloban la recepción, valoración e investigación de la denuncia.
- Las personas implicadas en la denuncia estén informadas en todo momento del avance del proceso, generando un canal de información que notifique los pasos del procedimiento. También deberán conocer que pueden contactar en todo momento por si necesitaran resolver cualquier duda.

65 Directiva (UE) 2019/1937, Artículo 9.2.

66 Directiva (UE) 2019/1937, Artículo 9.2.

67 Directiva (UE) 2019/1937, Artículo 16. Deber de confidencialidad. 33.

- Se asegura la imposibilidad de rastreo de la información mediante elementos tecnológicos.
- Se minimiza la cantidad de personas involucradas y se evita la divulgación no necesaria de la información.

En el caso de que el Canal de denuncias se externalice total o parcialmente (canal externo o mixto) la garantía de confidencialidad debe mantenerse. Para ello, la organización debe asegurarse de que ni la organización o empresa contratada ni las personas que van a participar en el proceso revelen ningún tipo de datos o información más allá de lo necesario para poder llevar a cabo el proceso.

Hay ocasiones en las que un canal externalizado proporciona una mayor garantía de confidencialidad que un canal interno. No obstante, con un adecuado sistema de garantías el nivel de confidencialidad sería idéntico en un canal interno que uno externo.

El objetivo último de garantizar la confidencialidad es generar confianza para que la persona que realiza la denuncia sepa que se garantiza su anonimato, excepto en las ocasiones que marca la legislación, y que conozca que esta premisa no se vulnerará. Esto, junto con un formato de canal amigable y accesible a todas las personas, animará a informar de los posibles incumplimientos y a que las personas implicadas no perciban que se están vulnerando sus derechos.

3.3.6.2. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el Canal de denuncias, al constituirse para que las personas envíen comunicaciones o informaciones formuladas sobre posibles incumplimientos normativos realizados en el ámbito de la organización, el tratamiento de los datos personales cobra especial importancia, al tener que proporcionar seguridad a la persona denunciante, a la denunciada y a terceras afectadas.

Aunque los datos personales comunicados a través del Canal de denuncias están sujetos a la misma regulación que cualquier dato personal, dada su sensibilidad, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales⁶⁸ se les atribuye un tratamiento específico, como se verá a continuación.

Antes de analizar el tratamiento de los datos personales comunicados a través del Canal de denuncias, es necesario aclarar unos conceptos previos⁶⁹

⁶⁸ Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

⁶⁹ Ver Artículo 4 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

<p>¿Qué es un dato personal?</p>	<p>Es cualquier información relativa a una persona física viva identificada o identificable, así como las distintas informaciones que se recopilen que puedan identificar a una persona⁷⁰.</p> <p>Los datos proporcionados a través del Canal de denuncias que permitan identificar a la persona denunciante, a la denunciada o a terceras personas, serán datos personales.</p>
<p>¿Qué es un tratamiento de datos?</p>	<p>Es cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, conservación, adaptación o modificación, consulta de datos, etc.</p> <p>Cuando se recibe una denuncia, tratamientos serían su lectura, conservación, su análisis, etc.</p>

Tabla 25. Concepto de dato personal y de tratamiento de datos

La entidad debe garantizar la protección de datos de la información y comunicaciones recibidas a través del Canal de denuncias, teniendo en cuenta en todo momento la legislación que le es de aplicación en cada momento. A fecha actual, la legislación principal de aplicación es:

- [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales](#), en toda su extensión y en particular en su artículo 24, donde se regulan los Sistemas de información de denuncias internas, es decir, los canales de denuncias.
- [Reglamento \(UE\) 2016/679 del Parlamento europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en o que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE \(Reglamento general de protección de datos - RGPD\)](#).
- [Directiva \(UE\) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión](#).

En base a esta normativa, a continuación, se explican los puntos que, a nuestro juicio, merece la pena resaltar y explicar en relación a la protección de datos obtenidos del Canal de denuncias:

- Licitud del tratamiento de datos obtenidos a través de Canal de denuncias.
- Obligación de informar de la existencia del canal y del tratamiento de datos.
- Principios que deben respectarse.
- ¿Quién puede tratar los datos comunicados?
- ¿Cuál es el plazo de conservación de los datos?

A continuación, se desarrollan cada uno de ellos:

⁷⁰ Web oficial de la Unión Europea.

A Licitud del tratamiento de datos obtenidos a través del Canal de denuncias

El primer paso cuando obtenemos datos personales es conocer si podemos tratarlos, o lo que es lo mismo, si el tratamiento es lícito⁷¹.

¿Qué significa licitud de un tratamiento?	Que los datos personales deben ser tratados con el consentimiento explícito del interesado o apoyarse en una base legal que lo legitime (contrato, obligación legal, intereses públicos, intereses vitales e interés legítimo).
---	---

Tabla 26. Concepto de licitud de tratamiento de datos

Para que un tratamiento sea lícito es necesario que se cumpla al menos una de las condiciones legalmente previstas en el artículo 6 del RGPD⁷², entre las que se encuentra que exista un consentimiento de la persona, que el tratamiento sea necesario para la ejecución de un contrato, o que sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal, entre otros. Como en el Canal de denuncias se pueden comunicar datos de la persona denunciante (si la denuncia no es anónima), de la persona denunciada y de terceras personas, que pueden ser testigo o estar implicadas, la licitud puede derivar de diferentes condiciones en cada caso:

- En el caso de que las personas tengan una relación laboral o de voluntariado, la licitud puede provenir del contrato o del acuerdo de voluntariado firmado.
- En caso de terceras personas dependerá de la relación que les una con la entidad. Si se tratara de un proveedor, sería conveniente que, en los contratos entre la entidad y esas terceras personas, se introdujese una cláusula en la que estos se obligasen a informar a las personas empleadas de esa organización de la existencia de un Canal de denuncias internas en la entidad que las contrata. La licitud provendrá del contrato firmado.
- En el caso de que la organización esté obligada a disponer de un Canal de denuncias, el tratamiento será lícito ya que es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento.

No obstante, en la propia legislación de protección de datos se especifica que se considera lícita la creación y mantenimiento de los canales de denuncia, identificados como "sistemas de información a través de los cuales pueda ponerse en conocimiento de una entidad de Derecho privado, incluso anónimamente, la comisión en el seno de la misma o

71 Artículo 5.1.a) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos - RGPD).

72 Artículo 6 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos - RGPD).

en la actuación de terceros que contratasen con ella, de actos o conductas que pudieran resultar contrarios a la normativa general o sectorial que le fuera aplicable"⁷³. Así, el tratamiento de los datos obtenidos del Canal de denuncias sería lícito, siempre y cuando se cumpla lo indicado en la legislación, que se tratará a continuación.

B Obligación de informar de la existencia del Canal y del tratamiento de datos

En la propia Ley de Protección de Datos, en el artículo 24, se especifica que se deberá informar a las personas empleadas y a terceras personas de su existencia, es decir, que se informará a las personas denunciantes y a las posibles personas denunciadas, de la existencia del Canal de denuncias y del tratamiento de los datos que conllevará la formulación de la denuncia.

Puede hacerse de diversas maneras, dependiendo de lo que considere la entidad que vaya a ser más efectivo para informar a todas las personas que puedan verse involucradas. Como ejemplo, podría ser la inclusión de un párrafo en el contrato laboral o en el contractual, dependiendo del caso.

Aunque en la legislación no se menciona expresamente a las personas voluntarias ni a las usuarias, a efectos de este manual sí que se van a considerar, ya que son colectivos muy significativos en las organizaciones sociales.

¿CÓMO SE PUEDE INFORMAR DE LA EXISTENCIA DEL CANAL DE DENUNCIAS?	
COLECTIVO	EJEMPLOS DE MEDIOS Y FORMAS DE COMUNICACIÓN
Personas trabajadoras	<ul style="list-style-type: none"> • En el contrato de trabajo incluyendo un párrafo • Mediante una circular informativa al personal y a su representación, si aplicase, informando de la existencia y finalidad de un tratamiento de datos relacionado con el Canal de denuncias • Impartición de reuniones y/o charlas con el personal
Personas voluntarias	<ul style="list-style-type: none"> • En el acuerdo de voluntariado incluyendo un párrafo • Mediante una circular informativa al personal y a su representación, si aplicase, informando de la existencia y finalidad de un tratamiento de datos relacionado con el Canal de denuncias
Personas usuarias	<ul style="list-style-type: none"> • En el documento firmado con la entidad, si existiera • Mediante reuniones y/o charlas programadas para proporcionar información al respecto • Colocando carteles informativos en las instalaciones de la entidad • Mediante conversaciones con las personas de la organización con las que tienen contacto directo
Terceras personas (proveedores)	<ul style="list-style-type: none"> • En el contrato incluyendo un párrafo • Comunicaciones por correo electrónico
Todos los colectivos	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación de una política de confidencialidad y de protección de datos junto al Canal de denuncias, si el acceso está en la web, y/o junto a los datos de contacto de la organización

Tabla 27. Ejemplos de información del Canal de denuncias

73 Artículo 24 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Adicionalmente, habrá que redactar y publicar, junto al Canal de denuncias, o junto a la información de acceso al canal, dependiendo de si se encuentre en la página web o no, la política de confidencialidad y de protección de datos.

En el Anexo 7 se adjunta un Modelo de cláusula en el contrato con proveedores para informar de la existencia de un Canal de denuncias en la entidad con la que se ha contratado.

En el Anexo 8 se adjunta un Modelo de párrafo en el contrato laboral en relación con el Canal de denuncias.

En el Anexo 9 se adjunta un Modelo de párrafo en el Acuerdo de voluntariado en relación con el Canal de denuncias.

C Principios y derechos que deben respetarse

Al tratarse de datos personales se tienen que tener en cuenta en todo momento los principios relativos al tratamiento de datos personales⁷⁴, pero prestando especial atención a ciertos aspectos ya que se trata de datos que pueden ser sensibles:

- Ha de respetarse el **principio de limitación de la finalidad**, por lo que no se puede utilizar la información obtenida con fines distintos a los que motivaron la implementación del Canal de denuncias.
- El responsable del tratamiento ha de adoptar medidas necesarias para **preservar la identidad y garantizar la confidencialidad** de los datos correspondientes a las personas afectadas por la información suministrada, especialmente la de la persona que hubiera puesto los hechos en conocimiento de la entidad, en caso de que la denuncia no fuera anónima.
- Se debe respetar el **principio de minimización de datos**, es decir, que no se recopilarán datos personales cuya pertinencia no resulte manifiesta para tratar una denuncia específica o, si se recopilan por accidente, se eliminarán en cuanto se conozca⁷⁵.
- Deberán garantizarse los **derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición de la persona denunciada**, sin que ello implique revelar la identidad de la persona denunciante. En todo caso, la persona denunciada debería poder conocer en el menor tiempo posible el hecho que se le imputa a fin de poder defender debidamente sus intereses.

⁷⁴ Capítulo II del [Reglamento \(UE\) 2016/679 del Parlamento europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE](#) (Reglamento general de protección de datos - RGPD)

⁷⁵ Artículo 17 de la [Directiva \(UE\) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión](#).

- Los datos personales relativos a las víctimas de acoso en el trabajo y a las mujeres supervivientes a la violencia de género, y en particular su identidad, tienen, con carácter general, la consideración de categorías especiales de datos personales y, en todo caso, son datos sensibles que exigen una protección reforzada⁷⁶.

D ¿Quién puede tratar los datos comunicados?

Solo pueden acceder a los datos obtenidos a través del Canal de denuncias:

a Quienes desarrollen las funciones de control interno y de cumplimiento:

En este apartado se engloba a las personas integrantes del Órgano de Cumplimiento Normativo.

b Encargados del tratamiento que eventualmente se designen a tal efecto:

La persona designada como encargada del tratamiento es una persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales de acuerdo a los fines y tratamientos establecidos por la persona responsable del tratamiento, que es quien controla y se responsabiliza de los datos que se posean.

¿Quién es la persona responsable del tratamiento?	Es una persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento de datos personales. Será la propia organización social.
¿Quién es la persona encargada del tratamiento?	Es una persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento. Suele ser una tercera persona externa a la entidad, por ejemplo, si se externaliza la gestión del canal, la organización o persona que lo haga será la encargada del tratamiento. Las obligaciones de la encargada del tratamiento con respecto a la responsable deberán especificarse en un contrato u otro acto jurídico. El contrato debe especificar, además de otros asuntos, lo que pasará con los datos personales una vez finalizado el contrato.

Tabla 28. Concepto de persona responsable y de encargada del tratamiento de datos

La organización puede autorizar a terceras personas a recibir las comunicaciones realizadas a través del Canal de denuncias en su nombre siempre que ofrezcan garantías adecuadas de que se va a respetar la independencia, la confidencialidad, la protección de datos y el secreto. Estas terceras personas podrían ser proveedores de plataformas de denuncia externa o asesores externos, entre otros.

Si los datos contenidos en estos sistemas de denuncias fueran a ser transmitidos a una tercera persona física o jurídica

⁷⁶ Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). [La protección de datos en las relaciones laborales](#). Mayo 2021.

que investigue el hecho denunciado, se producirá una comunicación de datos, de la que se deberá informar a la persona denunciante, a la denunciada y a otras terceras personas afectadas. Si hubiera transferencia internacional de datos también se deberá informar de ello.

a Personas que resulte necesario para la adopción de medidas disciplinarias o para la tramitación de procedimientos judiciales, si fuera necesario:

Se refiere a las personas con autoridad en la organización o a las autoridades pertinentes en caso de que el incumplimiento haya dado lugar a una denuncia ante las autoridades.

En el caso de que el incumplimiento no sea constitutivo de delito, pero sí deriva en la adopción de medidas disciplinarias, las personas que impondrán esas medidas tendrán que tener suficiente autoridad para hacerlo. Así, en una entidad del tercer sector será el órgano de gobierno o personas integrantes de la dirección, dependiendo de la gravedad de los hechos.

Quien decida la medida disciplinaria a imponer deberá tener acceso a todos los datos de la investigación para poder tomar la decisión con objetividad e imparcialidad.

b Personal con funciones de gestión y control de recursos humanos cuando hubiera que proceder a la adopción de medidas disciplinarias, si fuera necesario:

En caso de que la denuncia haya derivado en la necesidad de adoptar medidas disciplinarias, para poder adoptar esas medidas, será necesario que el personal que desempeñe esa función tenga acceso a los datos personales de la persona denunciada a la que se le vayan a aplicar las medidas.

E ¿Cuál es el plazo de conservación de los datos?

Los datos personales comunicados a través del Canal de denuncias deben conservarse en el sistema durante el tiempo imprescindible hasta tomar la decisión si se debe iniciar una investigación sobre los hechos denunciados, con un **máximo de tres meses**. Pasado este tiempo, tienen que suprimirse.

¿Qué significa supresión?	Implica que los datos personales dejan de ser tratados y serán eliminados del Canal de denuncias.
---------------------------	---

Tabla 29. Concepto de supresión

Este plazo de tres meses para la supresión tiene una **excepción**, que es que la finalidad sea dejar evidencia del modelo de prevención de delitos de la organización.

Las denuncias a las que no se haya dado curso sólo pueden constar de forma anonimizada, sin que sea necesario el bloqueo de los datos.

¿Qué significa anonimización?	Es el proceso que transforma los datos personales en datos que no permitan identificar a la persona a la que pertenecen. Los datos personales que hayan sido anonimizados, de forma que la persona no sea identificable o deje de serlo, dejarán de considerarse datos personales. Para que los datos se consideren verdaderamente anónimos, la anonimización debe ser irreversible.
¿Qué significa bloqueo de datos?	Consiste en la identificación y reserva de los mismos, adoptando medidas técnicas y organizativas, para impedir su tratamiento, incluyendo su visualización, excepto para la puesta a disposición de los datos a los jueces y tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes, en particular de las autoridades de protección de datos, para la exigencia de posibles responsabilidades derivadas del tratamiento y solo por el plazo de prescripción de las mismas.

Tabla 30. Concepto de anonimización y bloqueo de datos

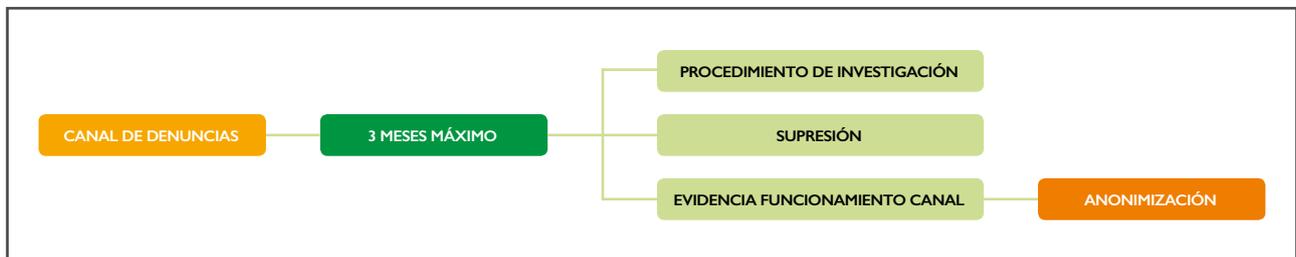


Ilustración 28. Plazos de conservación de los datos en el Canal de denuncias

Los datos continuarán siendo confidenciales y las medidas se aplicarán con la máxima discreción posible con la finalidad de preservar los derechos de la persona denunciada.

Los datos a los que tendrán acceso serán los estrictamente necesarios para llevar a cabo las medidas disciplinarias adoptadas.

77 Artículo 17 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos - RGPD).

Tras los tres meses, los datos podrán ser tratados por el órgano que corresponda, para la investigación de los hechos denunciados, pero no conservándose en el Canal de denuncias.

3.3.6.3. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Una política de privacidad del Canal de denuncias es una presentación por escrito de todas las medidas que aplica la organización para garantizar la seguridad y el uso lícito de los datos obtenidos a través de él.

La Política de privacidad es donde se reflejará toda la información que las personas que usen el Canal deben conocer en relación con el tratamiento de sus datos personales y de la información que proporcionen.

En la Política de privacidad se informará de:

- quién es la persona responsable del tratamiento de los datos;
- los datos de contacto de la persona responsable;
- por qué se deben tratar los datos;
- qué tratamiento se va a realizar con estos datos, por ejemplo: 'Los datos obtenidos de las denuncias o de las investigaciones realizadas por el canal de denuncias serán tratados para la investigación de los hechos denunciados y para la prevención de la posible comisión de infracciones';

Datos de contacto de la persona responsable	Nombre de la empresa/responsable/representante Dirección postal Teléfono Correo electrónico
Datos de contacto de la persona delegada de protección de datos	Nombre de la persona delegada de protección de datos Dirección postal Teléfono Correo electrónico
Licitud del procesamiento de datos	Los datos serán tratados según la legislación establecida acorde al Canal de denuncias
Propósito del tratamiento de los datos	Para qué queremos los datos Valoración e investigación de las denuncias recibidas
Destinatarios de los datos	A quién se les va a permitir acceder a los datos Equipos de valoración e investigación de las denuncias
Plazo de conservación de los datos	Cuánto tiempo se van a conservar los datos
Referencia a los derechos de la persona interesada	Qué derechos tiene la persona interesada como por ejemplo la confidencialidad
Deber legal de recolectar los datos	Si es imprescindible por imperativo legal

Tabla 31. Elementos de una Política de privacidad⁷⁸

- a quién se van a comunicar estos datos, por ejemplo 'De forma general esta información, sólo será accedida por las personas y/o equipos gestores del canal';
- el plazo de conservación de los datos y;
- los derechos de la persona que denuncia.

La presentación de una denuncia a través del Canal de denuncias implica la aceptación plena y sin reserva de la Política de privacidad.

En el Anexo 10 se adjunta un Modelo de Política de confidencialidad del Canal de denuncias.

3.3.6.4. AUSENCIA DE REPRESALIAS Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN

En el marco de una denuncia existe la implicación de diferentes personas que, tal y como se ha mencionado anteriormente, son la persona denunciante, la persona denunciada y terceras personas que pueden ser testigos, disponen de información necesaria o son esenciales en el procedimiento de la denuncia. La organización debe garantizar que la persona que realiza la denuncia tenga garantizada la máxima confidencialidad y protección ante represalias, que la persona denunciada sea partícipe de la confidencialidad y protección que garantiza el Canal, y que el resto de personas implicadas, en el momento que entran a formar parte de la valoración o investigación de la denuncia, también dispongan de dichas medidas de confidencialidad y protección ante represalias.

A Personas denunciantes

Se considera necesaria la protección de las personas denunciantes porque una de las causas de no denunciar es el temor a represalias. En este contexto, es cada vez mayor el reconocimiento a escala tanto de la UE como internacional, de la importancia de prestar una protección equilibrada y efectiva a las personas denunciantes⁷⁹.

Una adecuada gestión de la confidencialidad garantizada por las medidas de protección de datos y de privacidad permite una garantía de indemnidad, es decir, ayuda a evitar represalias o efectos perniciosos de la organización o de terceras personas a quien efectúe la denuncia o a quien suministre la información.

Esta garantía de indemnidad es la motivación principal de la **normativa europea** que regula actualmente la aplicación del 'whistleblowing', la **Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de**

⁷⁸ Elaborada a partir de IONOS. [La Política de privacidad en las páginas web](#). Digital Guide.

⁷⁹ Directiva (UE) 2019/1937. Consideración 1.

2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la UE. Fue publicada en el Diario Oficial de la Unión Europea el 26 de noviembre de 2019 y establece un plazo de dos años para la aplicación de sus directrices en cada estado miembro, siendo la fecha tope el **21 de diciembre de 2021**.

El Canal de la organización debe cumplir con esta legislación europea, y con la nacional cuando se promulgue, para no permitir las represalias contra las personas que hayan presentado una denuncia, incluidas las amenazas y las tentativas de represalia.

Represalias a las que hay que prestar especial atención para que no se lleven a cabo según la legislación europea	<ul style="list-style-type: none"> a. Suspensión, despido, destitución o medidas equivalentes b. Degradación o denegación de ascensos c. Cambio de puesto de trabajo, cambio de ubicación del lugar de trabajo, reducción salarial o cambio del horario de trabajo d. Denegación de formación e. Evaluación o referencias negativas con respecto a sus resultados laborales f. Imposición de cualquier medida disciplinaria, amonestación u otra sanción, incluidas las sanciones pecuniarias g. Coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo h. Discriminación, o trato desfavorable o injusto i. No conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que el trabajador tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido j. No renovación o terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal k. Daños, incluidos a su reputación, en especial en los medios sociales, o pérdidas económicas, incluidas la pérdida de negocio y de ingresos l. Inclusión en listas negras sobre la base de un acuerdo sectorial, informal o formal, que pueda implicar que en el futuro la persona no vaya a encontrar empleo en dicho sector m. Terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios n. Anulación de una licencia o permiso o. Referencias médicas o psiquiátricas
---	--

Tabla 32. Represalias a las que hay que prestar especial atención

En la legislación europea⁸⁰ se enumeran una serie de represalias, a las que hay que prestar especial atención para que no se lleven a cabo:

También se deben proporcionar medidas de apoyo⁸¹ a las personas que presenten una denuncia. Estas medidas de apoyo, que según la Directiva deben proporcionar los estados, y según corresponda un centro de información o una autoridad administrativa única e independiente claramente identificada, serán:

- a Información y asesoramiento completos e independientes, que sean fácilmente accesibles para el público y gratuitos, sobre los procedimientos y recursos dispo-

nibles, protección frente a represalias y derechos de la persona afectada.

- b Asistencia efectiva por parte de las autoridades competentes ante cualquier autoridad pertinente implicada en su protección frente a represalias, incluida, cuando así se contemple en el Derecho nacional, la certificación de que pueden acogerse a protección al amparo de la Directiva europea.
- c Asistencia jurídica en los procesos penales y en los procesos civiles transfronterizos de conformidad con la Directiva (UE) 2016/1919 y la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y, de conformidad con el Derecho nacional, asistencia jurídica en otros procesos y asesoramiento jurídico o cualquier otro tipo de asistencia jurídica.

A estas medidas de apoyo habría que sumarle la asistencia financiera y el apoyo psicológico necesario en el marco de un posible proceso judicial.

La necesidad de medidas de apoyo que contempla la normativa deberá extrapolarse a las organizaciones, quienes deberán generar recursos, en la medida de lo posible, para ayudar a las personas denunciantes.

Alcance de las medidas de protección

En primer lugar, de acuerdo a la Directiva, las medidas de protección deben aplicarse a la persona que tenga la condición de «persona trabajadora», es decir, a la persona que lleva a cabo, durante un cierto tiempo, en favor de otra y bajo su dirección, determinadas prestaciones a cambio de una retribución. La protección debe concederse también, por lo tanto, a las personas trabajadoras que se encuentran en relaciones laborales atípicas, incluidas las personas trabajadoras a tiempo parcial y las que tengan contratos de duración determinada, así como a las personas con un contrato de trabajo o una relación laboral con una empresa de trabajo temporal, relaciones laborales precarias en las que las formas habituales de protección frente a un trato injusto resultan a menudo difíciles de aplicar.

La protección debe extenderse también a otras categorías de personas físicas que, sin ser «personas trabajadoras», puedan desempeñar un papel clave a la hora de denunciar infracciones del Derecho de la UE y que puedan encontrarse en una situación de vulnerabilidad económica en el contexto de sus actividades laborales. Por ejemplo, en ocasiones, las empresas proveedoras están mucho más cerca de la fuente de información sobre posibles prácticas abusivas e ilícitas o las empresas que prestan servicios de auditoría de cuentas, se encuentran en una posición privi-

80 Directiva (UE) 2019/1937, Artículo 19. Prohibición de represalias.

81 Directiva (UE) 2019/1937, Artículo 20. Medidas de apoyo.

legiada para llamar la atención sobre las infracciones que presencien.

Dichas categorías de personas, que incluyen a las personas trabajadoras que prestan servicios por cuenta propia, los personas profesionales autónomas, las contratas, subcontratas y empresas proveedoras, suelen ser objeto de represalias, que pueden adoptar la forma, por ejemplo, de finalización anticipada o anulación de un contrato de servicios, una licencia o un permiso, de pérdidas de negocios o de ingresos, coacciones, intimidaciones o acoso, inclusión en listas negras o boicot a empresas o daño a su reputación.

Las personas de los órganos de gobierno o puestos de dirección también pueden sufrir represalias, por ejemplo, en términos financieros o en forma de intimidación o acoso, inclusión en listas negras o daño a su reputación.

Debe concederse también protección a las personas cuya relación laboral haya terminado y a personas aspirantes a un empleo o a personas que buscan prestar servicios en una organización que obtengan información sobre infracciones durante el proceso de contratación u otra fase de negociación precontractual y puedan sufrir represalias, por ejemplo, en forma de referencias de trabajo negativas, inclusión en listas negras o boicot a su actividad empresarial.

La protección eficiente de las personas denunciantes también implica la protección de otras personas que, aunque no dependan económicamente de sus actividades laborales, pueden, no obstante, sufrir represalias por denunciar infracciones. Las represalias contra personas voluntarias y trabajadoras en prácticas que perciben o no una remuneración pueden consistir en prescindir de sus servicios, en dar referencias de trabajo negativas o en dañar de algún modo su reputación o sus perspectivas profesionales⁸².

Para las entidades del TSAS la protección también debería extenderse a las personas beneficiarias. Si una persona beneficiaria hace uso del Canal para denunciar un posible incumplimiento también podría sufrir represalias. La organización que disponga del Canal debe implementar los mecanismos necesarios para protegerlas.

B Personas denunciadas

Las personas denunciadas a través del Canal de denuncias también deben tener una serie de derechos. Su protección se debe realizar en el marco de unas disposiciones legislativas⁸³ que se centran en las actuaciones de los estados que trasladadas a nuestro canal serían las relacionadas con que

las personas afectadas gocen plenamente de los siguientes derechos:

- Tutela judicial efectiva y a un juez imparcial.
- Presunción de inocencia.
- Derechos de defensa, que incluye el derecho a ser oídos y el derecho a acceder a su expediente.
- Protección de su identidad mientras cualquier investigación desencadenada por la denuncia o la revelación pública esté en curso.

No obstante, y aunque no esté contemplado en la normativa actual, las personas denunciadas también deberían tener derecho a no sufrir represalias adicionales a la sanción impuesta, en caso de que la hubiera. Para ello, las organizaciones deberán establecer todas las medidas necesarias para que esto se cumpla.

	Derechos	Deberes
Persona denunciante	<ul style="list-style-type: none"> • Confidencialidad • Privacidad • No represalias • Medidas de protección • Información de la resolución y/o admisión de la denuncia • Que se le informe del contenido de la resolución 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación en el caso de no aceptar denuncias anónimas • Actuar de buena fe • Aportar datos y documentación relacionada con el hecho • Confidencialidad
Personas denunciadas	<ul style="list-style-type: none"> • Confidencialidad • Conocer que se ha abierto un proceso de investigación por denuncia • A ser escuchado • Presentar alegaciones y pruebas para su defensa • Que se le informe del contenido de la resolución • No represalias 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración con los equipos de valoración e investigación • Cumplir con los plazos de los procedimientos
Otras personas implicadas	<ul style="list-style-type: none"> • Confidencialidad • No represalias • Conocer que se ha abierto un proceso de investigación por denuncia • A ser escuchado • Presentar alegaciones y pruebas para su defensa • Que se le informe del contenido de la resolución 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración con los equipos de valoración e investigación • Aportar datos y documentación relacionada con el hecho • Confidencialidad

Tabla 33. Derechos y deberes de las personas relacionadas con una denuncia

C Terceras personas

Las organizaciones también tendrán que proteger a las terceras personas que intervengan en la denuncia. Debido a que no son ni persona denunciante ni denunciada, y no reciben tanta atención, pueden ser más propensas a sufrir represalias.

82 Directiva (UE) 2019/1937, Consideración 40.

83 Directiva (UE) 2019/1937, Artículo 22. Medidas de protección a personas afectadas.

Las medidas de protección de las personas denunciantes previstas en el Capítulo VI de la Directiva europea también se aplicarán, en su caso, a las personas facilitadoras, a terceras personas que estén relacionados con la persona denunciante y que puedan sufrir represalias en un contexto laboral, como compañeras o compañeros de trabajo o familiares, también se incluyen las entidades jurídicas que sean propiedad de la persona denunciante, para las que trabaje o con las que mantenga cualquier otro tipo de relación en un contexto laboral.

En conclusión, todas las personas implicadas en el procedimiento asociado al Canal de denuncias tienen derechos que se deben garantizar y una serie de deberes enfocados a facilitar la resolución de la denuncia:

3.3.6.5. EVITAR EL CONFLICTO DE INTERESES

Sería deseable que las personas o equipos de recepción, valoración e investigación de las denuncias fueran lo más independientes posible, pero al formar parte de la estructura de la entidad y dependiente del órgano de gobierno, se podrá alcanzar la independencia en cuanto al funcionamiento, pero siempre existirá cierto riesgo de injerencias, de interferencias, de vínculos y de presiones.

Entre las causas más evidentes que pueden motivar un conflicto de intereses se encuentran:

- Cuando las personas o equipos de recepción, valoración e investigación de las denuncias están integrados por una mayoría de integrantes del órgano de gobierno y tienen que vigilarse a sí mismas y evitar el riesgo de subjetividades en el proceso.
- Si las personas o equipos de recepción, valoración e investigación de las denuncias desempeñan otras funciones adicionales que, por cualquier motivo, estén relacionadas con los hechos denunciados.
- Si las personas o equipos de recepción, valoración e investigación de las denuncias forman parte y/o dependen de departamentos dentro de la organización afectados por la denuncia ya no dispondrá de la autonomía y objetividad necesaria.
- Si alguna o varias de las personas que integran los equipos de recepción, valoración e investigación de las denuncias mantienen algún tipo de relación, ya sea familiar o de amistad, con las personas afectadas por la denuncia. Como, por ejemplo, una relación de amistad con la persona denunciante o denunciada.

El procedimiento del Canal de denuncias debe incluir los **mecanismos para una adecuada gestión de cualquier**

conflicto de intereses que se pudiera ocasionar en la recepción, valoración e investigación de las denuncias. Estos mecanismos pueden ser medidas preventivas como las incluidas en el apartado sobre el Reglamento de funcionamiento del Órgano de Cumplimiento, mecanismos para blindar a las personas u equipos de injerencias, o incluso la implantación de procedimientos que incluyan controles preventivos dentro del Modelo de Cumplimiento.

Una posible medida a tomar es que todas las personas integrantes que participen en la recepción, valoración e investigación de las denuncias deberán firmar una Declaración responsable de ausencia de conflicto de intereses a la hora de comenzar los procedimientos a realizar con las denuncias comunicando si existen o no conflicto de intereses.

Como ejemplos de otras medidas a tomar se pueden citar:

- Definir claramente las funciones de las personas o equipos de recepción, valoración o investigación de denuncias para determinar sus obligaciones y responsabilidades.
- Que las personas o equipos de recepción, valoración o investigación de denuncias tengan una retribución acorde con sus responsabilidades.
- Incluir los incumplimientos derivados de los posibles conflictos de intereses en el Régimen sancionador del Código de conducta.
- Que en caso de que, durante el desempeño de sus funciones, surgiera un conflicto de intereses, las personas o equipos de recepción, valoración o investigación de denuncias afectadas, habrán de abstenerse de actuar y dar inmediata cuenta de ello al Órgano de Cumplimiento Normativo.

3.3.6.6. TRAZABILIDAD DEL PROCESO

Para que todo el procedimiento asociado al Canal de denuncias sea óptimo y cumpla con las suficientes garantías es fundamental asegurar la trazabilidad del proceso. Con trazabilidad se hace referencia a dejar evidencia de todas las acciones realizadas desde que recibe la denuncia hasta la resolución de la misma.

Para dejar evidencia debe existir un registro de la información en cada etapa en la que se encuentre la denuncia. Se debe disponer de una herramienta o sistema para que en cada paso del procedimiento asociado al Canal de denuncias las personas que trabajen puedan generar, gestionar y registrar la información necesaria para dejar constancia de todas las acciones llevadas a cabo por cada una de las personas que intervienen en el procedimiento.

	INFORMACIÓN A COMPLETAR	EJEMPLO DE REGISTRO EN LA RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA
QUÉ	Acción a realizar (registrar la denuncia, valorarla, investigarla)	Registrar la denuncia que se ha recibido
PROCEDIMIENTO	Comienzo de las diferentes fases del procedimiento (recepción de la denuncia, fase de valoración, fase de investigación)	Recepción de la denuncia
QUIÉN	Registrar quién realiza la acción (equipo de recepción, valoración o investigación)	Registrar quién ha recibido la denuncia (personas o equipo encargado de la recepción)
CUÁNDO	Registrar la fecha de comienzo de la fase	Registrar la fecha de recepción
INFORMACIÓN DE LA TRAZABILIDAD	Registrar la información necesaria para la trazabilidad (reuniones, entrevistas, alegaciones, comunicaciones enviadas y/o recibidas, etc.)	Registrar por qué vía se ha recibido la denuncia y su contenido
RESOLUCIÓN	Fecha de finalización de la fase que coincidirá con la fecha de emisión del informe, si lo hubiera, y envío a la siguiente fase del procedimiento	Registrar si se envía a la fase de valoración y la fecha de envío

Tabla 34. Elementos de la trazabilidad del proceso

¿Qué información es conveniente registrar?

Cada vez que se recibe una denuncia se debe identificar con un código que permitirá la correcta identificación de la denuncia en todo momento.

La información compilada y registrada en todo el proceso va a servir para:

- Transmitir la información necesaria al siguiente eslabón del procedimiento del Canal.
- Tener un control de la denuncia durante todo el proceso interno.
- Disponer de evidencias y soporte de la decisión tomada en la resolución de la denuncia.

En la siguiente tabla se muestra la información que se debería recopilar y dejar documentada, como mínimo, para garantizar la trazabilidad del proceso:

3.3.7. LA DENUNCIA

3.3.7.1. CONCEPTO DE DENUNCIA

Para el buen funcionamiento del Canal de denuncias es esencial importante definir qué se entiende por denuncia. La Real Academia de la Lengua Española define denuncia, en primer lugar, como la acción y efecto de denunciar y, en segundo lugar, como el documento en el que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta. En el mismo sentido, la Unión Europea define la denuncia o ‘denunciar’ como la comunicación verbal o por escrito de

información sobre infracciones⁸⁴. Otra definición es proporcionada en Derecho Penal⁸⁵, que entiende que la denuncia es el acto por el cual una ciudadana y un ciudadano señala a las autoridades una infracción cometida por otra ciudadana o ciudadano.

En base a las anteriores definiciones, se puede definir la denuncia como la **notificación que se hace a una entidad por una persona de que se ha cometido un delito o infracción, o de que alguien es el autor de un delito o de una infracción.**

En el caso de que el hecho denunciado pudiera suponer un delito, la entidad está obligada a comunicarlo a la autoridad competente. En este caso, la denuncia es el **acto por el que se da conocimiento a la autoridad competente de la existencia de unos hechos que pudieran ser constitutivos de infracción o delito.** Lo referente a las denuncias se regula en los artículos 259 a 269 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal⁸⁶.



84 Directiva (UE) 2019/1937, Artículo 5.3

85 Enciclopedia jurídica: Rama del ordenamiento jurídico que estudia las normas penales, las conductas que las infringen y las sanciones aplicables a las mismas.

86 Real Decreto de 14 de septiembre de 1882 por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

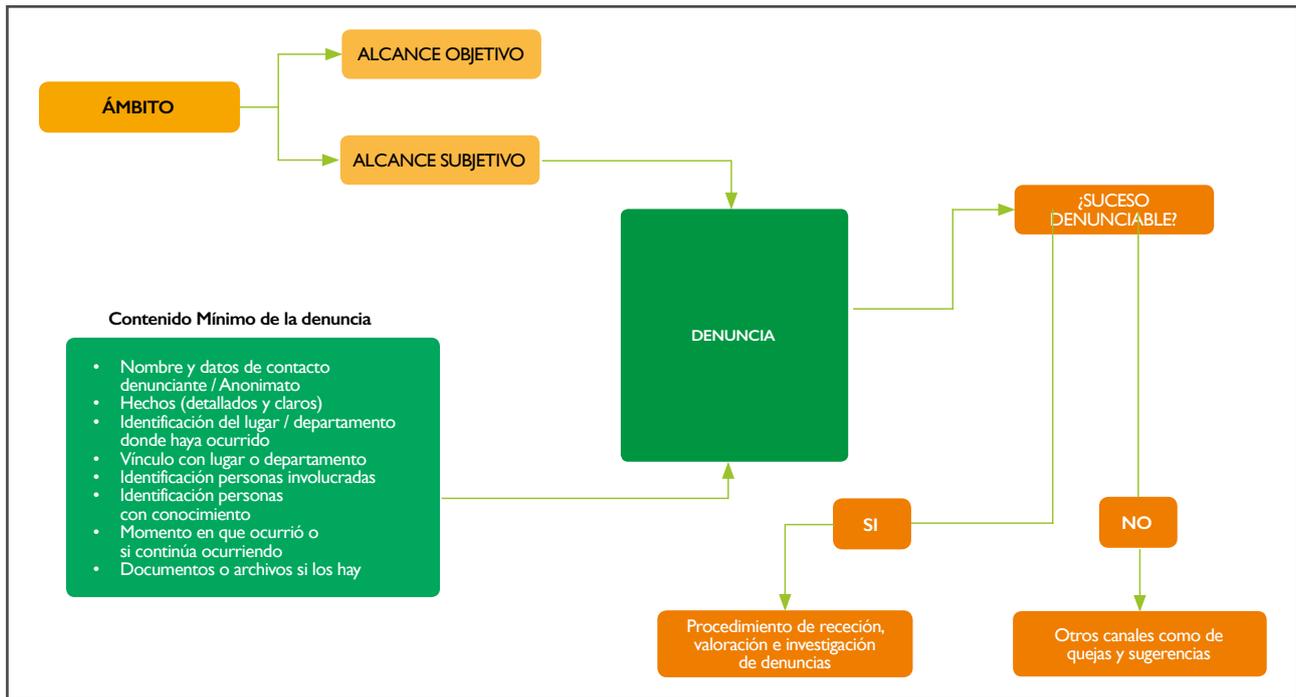


Ilustración 29. Recepción de denuncias en el Canal de denuncias

3.3.7.2. SUCESO DENUNCIABLE

El suceso denunciado está relacionado directamente con el alcance objetivo del Canal de denuncias.

Al recibir una denuncia se debe valorar si es un suceso que se debe investigar por ser un incumplimiento de cualquier normativa que se haya consignado en el ámbito objetivo del Canal, como pueden ser los incumplimientos enmarcados en los ámbitos legislativos, en el Código Penal o en el Código de conducta. Estas denuncias serán las que se investiguen. Las denuncias que no se enmarquen en el alcance objetivo del Canal deben ser atendidas en otros espacios como el de quejas y sugerencias.

Por ejemplo, podría entrar por el Canal de denuncias la sujeta denuncia de que la llamada de una persona no ha sido atendida en el horario establecido. Se debe valorar si ese suceso se enmarca dentro del alcance objetivo del Canal. Evidentemente, no se trata de un hecho denunciado, por lo que se debe transmitir a la persona que ha realizado la denuncia que el suceso no se tiene comunicar por este canal y derivarle al conducto adecuado, como puede ser el espacio de recepción de quejas y sugerencias, en el que se atenderán sus demandas y se extraerán los aprendizajes oportunos para mejorar las atenciones.

3.3.7.3. DENUNCIA ANÓNIMA O NOMINAL

Si la denuncia debe ser anónima o nominal es una de las controversias legales que más se repite a la hora de construir un Canal de denuncias.

La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), en su Informe Jurídico 128/2007⁸⁷, se pronuncia al respecto dando,

87 Agencia Española de Protección de Datos. Gabinete Jurídico. Informe 2007-0128. Creación de sistemas de denuncias internas en las empresas (mecanismos de "whistleblowing"). "Por lo que respecta a las normas de protección de datos, los informes anónimos plantean un problema específico con respecto al requisito esencial de que los datos personales sólo deberían recopilarse de manera legal. Como norma, el Grupo de Trabajo considera que sólo los informes identificados deberían comunicarse a través de programas de denuncia de irregularidades para satisfacer este requisito. No obstante, el Grupo de Trabajo es consciente de que algunos denunciantes podrían no encontrarse siempre en situación o tener disposición psicológica para presentar informes identificados. También es consciente del hecho de que las quejas anónimas son una realidad dentro de las sociedades, incluso y especialmente en ausencia de sistemas de denuncia de irregularidades confidenciales y organizados, y que esta realidad no puede ignorarse. Por ello, el Grupo de Trabajo considera que los programas de denuncias de irregularidades podrían llevar a la presentación de informes anónimos a través del programa y a la toma de medidas basadas en ellos, pero sólo como excepción a la regla y en las siguientes condiciones. El Grupo de Trabajo considera que los programas de denuncia de irregularidades deberían estar creados de tal manera que no fomenten los informes anónimos como la manera habitual de presentar una queja. En concreto, las sociedades no deberían anunciar el hecho de que se permiten los informes anónimos a través del programa. Por el contrario, puesto que los programas de denuncia de irregularidades deberían garantizar que la identidad del denunciante se trata en condiciones de confidencialidad, las personas que pretendan presentar un informe mediante un sistema de denuncia de irregularidades deberían ser conscientes de que no sufrirán por su acción. Por esa razón, el programa debería informar al denunciante, en el momento de establecer el primer contacto con el programa, de que su identidad se mantendrá confidencial en todas las etapas del proceso y, en concreto, que no se divulgará a terceros, ni a la persona inculpada y a los mandos directivos del empleado. Si, a pesar de esa información, la persona que informa al programa sigue queriendo permanecer en el anonimato, el informe se aceptará en el programa. También es necesario informar a los denunciantes de que podría ser necesario divulgar su identidad a las personas pertinentes implicadas en cualquier investigación posterior o procedimiento judicial incoado como consecuencia de la investigación llevada a cabo por el programa de denuncia de irregularidades."

únicamente por válidas, aquellas denuncias que sean nominativas, sin perjuicio de la garantía de la confidencialidad de los datos de carácter personal.

Sin embargo, la Sala Social del Tribunal Superior de Justicia de Las Palmas de Gran Canaria, en su sentencia del 22 de junio de 2016, resolvió a favor de una empresa por despedir a una persona trabajadora tras recibir, por el Canal de denuncias, una denuncia anónima en la que se ponía de manifiesto que la excedencia solicitada por un trabajador no tenía realmente la finalidad por la cual la solicitó, sino la de su ingreso en prisión consiguiendo, con tal omisión, mantener la situación de excedencia especial que había solicitado. La sentencia argumenta que, aunque la denuncia recibida en el Canal de denuncias de la empresa puede suponer un incumplimiento de las orientaciones ofrecidas por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), no significa que la empresa vulnerase el tratamiento de la información personal recibida y el derecho a la protección de datos personales de la persona denunciada, por cuanto la empresa actuó con cautela ante la información recibida. De esta sentencia se extrae, además de la confirmación de la aceptación de denuncias anónimas, la necesidad de regular los sistemas del Canal de denuncias y dotarlos de una mayor seguridad jurídica en cuanto a la protección de datos de carácter personal⁸⁸.

La Sala de lo Penal del Tribunal Supremo acepta la denuncia anónima como canal de comunicación de infracciones o fraudes en la empresa⁸⁹ y anticipa, expresa y conscientemente, la respuesta sobre la posibilidad que la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión brinda "a los Estados miembros para decidir si se requiere a las entidades jurídicas de los sectores privado y público y a las autoridades competentes que acepten y sigan denuncias anónimas de infracciones que entren en el ámbito de aplicación de la directiva"⁹⁰. Considera, por lo tanto, que la denuncia anónima es un sistema válido de comunicación de infracciones o fraudes que en la organización hayan podido cometer personas trabajadoras en connivencia con terceras personas, y que mientras se realiza la trasposición nacional de la Directiva europea, en última instancia son las empresas públicas y privadas las que tienen la potestad última para decidir si tramitan las **denuncias anónimas**. En cualquier caso, tanto si las aceptan a trámite como si no, están obligadas a garantizar el anonimato de la persona denunciante, con el objetivo de evitar una posible identificación posterior que podría dar lugar a represalias.

⁸⁸ Canal de denuncias. ¿Anónimo o nominativo? Toda & Nel-Lo.

⁸⁹ Martínez Moya, J. *Denuncia anónima, fraude empresarial e incumplimientos laborales: la jurisprudencia penal se pronuncia sobre el whistleblowing. El fin de la ley del silencio*, Revista de Jurisprudencia Laboral. 7/2020.

⁹⁰ Directiva (UE) 2019/1937, Consideración 34.

Asimismo, esta Directiva establece que no se podrá revelar la información personal de la persona denunciante a nadie, salvo a las personas encargadas de tramitar las denuncias. Esto incluye aquellos datos de segundo nivel que no identifican directamente a la persona pero que puedan servir indirectamente para conocer su identidad. Es decir, la información es **confidencial**. La excepción a la **anonimidad** y **confidencialidad** se encuentra en que la información haya sido solicitada por las autoridades nacionales competentes con objetivo de ser utilizada en un proceso judicial, en virtud de lo dispuesto por la normativa nacional o de la Unión Europea.

La trasposición nacional de la Directiva europea, que debe estar finalizada el 31 de diciembre de 2021, ha finalizado el proceso de consulta pública⁹¹. En su punto cuatro se valora la posibilidad de admitir las denuncias anónimas en el sistema y que existan otros sujetos obligados a implementar canales de denuncia en el ámbito privado. En relación con la obligación de establecer canales y mecanismos de denuncia internos recogida en el artículo 8 de la Directiva se pregunta:

- ¿Debe España acoger a la opción de denuncias anónimas?
- ¿Deben las denuncias anónimas reconocerse tanto en el sector público como en el privado?

Independientemente de si se terminan admitiendo denuncias anónimas, lo establezca o no el derecho nacional, la investigación y seguimiento se debe realizar de manera diligente.

3.3.7.4. CONTENIDO MÍNIMO DE LA DENUNCIA

Las denuncias recibidas, para que puedan ser consideradas como tal, deben contener los datos necesarios para poder llevar a cabo una valoración y análisis de los hechos denunciados y, si se estima oportuno, realizar una investigación en caso de que sea necesaria. Así, las comunicaciones o denuncias recibidas contendrán la siguiente información:

- a Nombre y datos de contacto de la persona denunciante (a no ser que permitamos el anonimato).
- b Una exposición clara y detallada del evento susceptible de denuncia, que contendrá:
 - En que consiste la conducta potencialmente irregular.
 - Fechas aproximadas: momento en el que ocurrió o ha estado ocurriendo el hecho, y si continúa ocurriendo.
 - Identificación de las personas involucradas con el comportamiento denunciado o con conocimiento del mismo.

⁹¹ Consulta pública sobre la transposición de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del derecho de la Unión ("whistleblowers").

EJEMPLO DE FORMULARIO MODELO A RELLENAR POR LA PERSONA DENUNCIANTE			
DATOS DE LA PERSONA DENUNCIANTE			
Nombre y Apellidos:			
Teléfono:			
Correo electrónico:			
Fecha de la denuncia:			
EXPOSICIÓN CLARA Y DETALLADA DEL EVENTO DENUNCIADO			
Descripción de la conducta potencialmente irregular:	Describa en qué consiste su denuncia, medios que han servido para realizar la conducta y todos aquellos datos relevantes que se considere.		
Fecha aproximada de los hechos denunciados:	Momento en el que ocurrió o ha estado ocurriendo el hecho, y si continúa ocurriendo.		
Lugar donde han ocurrido los hechos:	Identificación del lugar, departamento o área en la que hayan ocurrido los hechos.		
¿Conoce a la persona o personas causantes del comportamiento denunciado?	SI/NO NS/NC	Identificación de las personas involucradas con el comportamiento denunciado (nombre, departamento, área, empresa... a la que pertenece) y vinculación de la persona o personas denunciadas al departamento, área o empresa.	
¿Conoce si hay personas conocedoras del comportamiento denunciado?	SI/NO NS/NC	Identificación de las personas con conocimiento del comportamiento denunciado (nombre, departamento, área, empresa, ... a la que pertenece).	
¿Conoce si hay terceras personas afectadas por el comportamiento denunciado?	SI/NO NS/NC	Identificación de las personas afectadas por el comportamiento denunciado (nombre, departamento, área, empresa, ... a la que pertenece).	
IMPACTO ECONÓMICO Y EN LOS PROCESOS DE LOS HECHOS DENUNCIADOS			
¿Tiene impacto económico?	SI/NO	Cuantificación aproximada del impacto (en euros)	
¿Tiene impacto en los procesos de la entidad?	SI/NO	En qué procesos	
DOCUMENTACIÓN ADICIONAL			
Documentos, archivos u otra información que se estime relevante para la evaluación y resolución de la denuncia:	SI/NO		

Elaboración propia a partir de Anexo I. del Procedimiento de recepción y gestión de denuncias de la ENAC⁹²

Tabla 35. Ejemplo de formulario modelo a rellenar por persona denunciante

- Identificación del lugar, departamento o área en la que hayan ocurrido los hechos.
 - Vinculación de la persona denunciante con el lugar o departamento para facilitar el análisis y seguimiento de la denuncia.
 - Cuantificación, siempre y cuando sea posible, del impacto en procesos o procedimientos de la entidad y posible impacto económico.
 - Indicación del medio preferente y del lugar a efectos de posibles notificaciones.
- c Aportar, si se considera necesario, documentos, archivos u otra información que se estime relevante para la evaluación y resolución de la denuncia.

3.3.8. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS DENUNCIAS

Engloba todas las acciones que se deben llevar a cabo desde que se recepciona una denuncia hasta que se procesa. Incluye la recepción, la valoración y la investigación de la denuncia.

El procedimiento de gestión debe figurar por escrito y ser aprobado por el órgano de gobierno. Una vez que esté aprobado debe figurar junto al Canal de denuncias creado.

En el procedimiento de gestión se incluirá una pequeña introducción en la que expresará el objeto del mismo. Un ejemplo de esta introducción podría ser: 'El objetivo es regular el procedimiento a través del cual se tramitarán las denuncias presentadas por las personas trabajadoras y voluntarias de la organización, así como por empresas proveedoras, contratistas,

⁹² ENAC. Procedimiento de recepción y gestión de denuncias, Anexo I.

personas beneficiarias o cualquier persona o entidad ajena a la organización, en relación con todo tipo de incumplimientos normativos e irregularidades o infracciones de los procedimientos, sucesos que pudieran ser constitutivos de responsabilidad penal y demás supuestos análogos, y en particular todos aquellos especialmente relacionados con la corrupción o la falta de ética'. Este texto debería estar alineado con el alcance objetivo y subjetivo del Canal.

También se debería incluir que el procedimiento se articula a través de un Canal de denuncias, explicitando los canales a través de los cuales se puede presentar la denuncia y la posibilidad de hacerlo de manera presencial.

Derechos del procedimiento

El Canal de denuncias, como se ha comentado con anterioridad, debe tener una serie de garantías que se deben reflejar en el procedimiento. Por ello, debe estar diseñado, establecido y gestionado de una forma segura para cumplir las garantías generales.

Además, a toda denuncia que entre por el Canal se le aplicarán una serie de derechos que deben estar presentes en el procedimiento:

- **Contradicción:** la persona denunciada será oída, podrá hacer alegaciones y aportar cuantas pruebas considere oportunas para su defensa.
- **Respeto y dignidad:** respeto de los derechos fundamentales de la persona denunciante y denunciada.
- **Diligencia:** se investigarán con la misma intensidad todas las denuncias por la persona o personas designadas. El seguimiento también será diligente en el caso de las denuncias anónimas, si hemos optado por admitirlas.
- **Exhaustividad:** se realizará una investigación detallada.
- **Información:** se informará a la persona denunciante del contenido de la resolución.
- **Motivación:** la decisión debe ser razonada, fundamentada y proporcional a las circunstancias y contexto de los hechos.
- **Trazabilidad,** que debe ser clara y detallada en todo el procedimiento.
- **Ausencia de conflicto de intereses.**

Se deberá vigilar que no se produzcan represalias, prohibiendo cualquier tipo contra la persona que ha realizado la denuncia:

- Se deben enumerar e incluir una serie de actuaciones que no se podrían realizar contra la persona denunciante, o contra terceras personas que sean o puedan ser testigo, como amenazar, despedir, acosar, suspender, bajar el salario, tomar medidas disciplinarias o de represalia a una persona que haya denunciado o informe o corrobore información en el procedimiento.
- Habrá que enunciar también las medidas de protección a las personas denunciante y a las personas denunciadas, para que no se produzca ninguna de las represalias mencionadas anteriormente. Por ejemplo, se podría incluir que en el caso de confirmarse que se han producido represalias, las personas autoras de las mismas serán objeto de investigación y, en su caso, de sanción.

Para garantizar el derecho de protección a la persona denunciante, siendo un derecho para ella y una obligación para la organización, se deben establecer medidas como podrían ser las establecidas como protección ante cualquier actuación que pudiera ser una represalia de parte de la organización, en especial la aplicación de sanciones, despidos o actos que pudieran ser calificados como hostiles. Las medidas de protección deberían extenderse mientras dure el peligro que las motiva, incluso con posterioridad a los procedimientos que conduzcan a la sanción de la falta. También podrán extenderse a personas distintas de la persona denunciante, si las circunstancias del caso lo justifican, como puede ser el caso de la persona denunciada o de las personas implicadas o testigos de la situación denunciada.

Se debe garantizar la confidencialidad de la identidad de la persona denunciante y de cualquier tercero mencionado en la denuncia, e impedir el acceso a la información a cualquier persona no autorizada. Para garantizar la confidencialidad, la persona denunciante puede solicitar que su identidad no sea revelada durante el procedimiento y hasta la conclusión de la investigación y sanción correspondiente, si fuera el caso. Las personas del equipo de investigación están obligadas a no comunicar la identidad de la persona denunciante, siendo la información relativa a su identidad considerada como confidencial y su divulgación quedaría sujeta a sanción. Igualmente, se debe garantizar la máxima confidencialidad en los procesos de investigación de las denuncias recibidas, a los efectos de proteger la identidad de las personas denunciadas y su reputación en el seno de la asociación o fundación, informando, tan sólo, a las personas estrictamente necesarias durante el proceso.

3.3.8.1. RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA

A la hora de definir cómo se va a realizar la recepción de las denuncias hay que tener en cuenta diversos aspectos. En primer lugar, los espacios de recepción de denuncia tienen que cumplir una serie de requisitos que la normativa euro-

pea⁹³ exige a las autoridades competentes y que ayudarán a la eficacia del Canal. Entre ellos se encuentra la obligación de publicar en la web cierta información en una sección separada, de una manera fácilmente identificable y accesible. Esta información sería:

- a Las condiciones para poder acogerse a la protección que se debe garantizar a las personas denunciantes.
- b Los datos de contacto para los canales de denuncia externa previstos, como son las direcciones electrónica y postal y los números de teléfono para dichos canales. Además, se debe indicar si se graban las conversaciones telefónicas.
- c Los procedimientos aplicables a la denuncia presentada, incluida la manera en que el equipo de investigación puede solicitar a la persona denunciante aclaraciones sobre la información comunicada o proporcionar información adicional.
- d El plazo para dar respuesta a la persona denunciante y el tipo y contenido de dicha respuesta.
- e El régimen de confidencialidad aplicable a las denuncias y, en particular, la información sobre el tratamiento de los datos de carácter personal de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente.
- f La naturaleza del seguimiento que va a darse a la denuncia.
- g Las vías de recurso y los procedimientos para la protección frente a represalias, y la disponibilidad de asesoramiento confidencial para las personas que contemplan denunciar.
- h Una declaración en la que se explique claramente las condiciones en las que las personas que denuncien están protegidas de incurrir en responsabilidad por una infracción de confidencialidad.

En segundo lugar, se debe **determinar la persona o personas que van a recibir esta denuncia**. Es recomendable que sean dos personas las que reciban las denuncias para evitar un conflicto de intereses. Además, estas personas deben ser independientes del equipo de valoración e investigación. Considerando que la denuncia se puede presentar de manera oral, por teléfono o de manera presencial⁹⁴, se debe prever un sistema para que estas dos personas estén presentes en la conversación o reunión presencial. Estas personas deben actuar de forma escrupulosa con la confidencialidad del procedimiento y tener muy claros los casos de conflicto de intereses por lo que

suscribirán una cláusula de confidencialidad, y cómo actuar en el caso de conflicto de intereses.

Las funciones de las personas que reciben las denuncias son:

- Recibir las denuncias formuladas.
- Clasificar las denuncias.
- Generar el dossier de la denuncia.
- Comunicar el registro de la denuncia a la persona denunciante, los plazos y los aspectos básicos del procedimiento de investigación de la denuncia.

Una vez diseñado el espacio de recepción y decidir qué personas van a recibir las denuncias, otros asuntos a considerar son:

- La persona denunciante debe suscribir la política de privacidad.
- Existe la obligación⁹⁵ de llevar un registro de todas las denuncias recibidas que se conservarán únicamente durante el período que sea necesario y proporcionado a efectos de cumplir con los requisitos impuestos por la normativa europea y nacional.
- Cuando la denuncia se realice a través de una línea telefónica u otro sistema de mensajería de voz con grabación, a reserva del consentimiento de la persona denunciante, las entidades tienen derecho a documentar la denuncia verbal de una de las maneras siguientes:
 - Mediante una grabación de la conversación en un formato duradero y accesible.
 - A través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable de tratar la denuncia. En este caso, las entidades tienen que ofrecer a la persona denunciante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la llamada.
- Cuando la denuncia se realice a través de una línea telefónica u otro sistema de mensajería de voz sin grabación, las entidades tienen derecho a documentar la denuncia verbal en forma de acta pormenorizada de la conversación escrita por las personas encargadas de recibir la denuncia, siempre que ofrezcan a la persona denunciante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma el acta de la conversación.

93 Directiva (UE) 2019/137, Artículo 13.

94 Directiva (UE) 2019/137, Artículo 9.

95 Directiva (UE) 2019/137, Artículo 18.

- Si una persona solicita una reunión con las personas que van a recibir la denuncia se garantizará, a reserva del consentimiento de la persona denunciante, que se conserven registros completos y exactos de la reunión en un formato duradero y accesible.
- Al recibir la denuncia por cualquiera de los canales que se haya establecido hay que emitir un **acuse de recibo de la denuncia**, para lo que existe un plazo máximo estipulado de siete días a partir de la recepción de la denuncia. En el acuse de recibo se asignará un número de seguimiento de la denuncia que servirá para la trazabilidad de la misma durante todo el proceso.
- Se debe **comunicar a la persona denunciante en un plazo razonable** para dar respuesta a la denuncia presentada, que no será superior a tres meses a partir de la emisión del acuse de recibo. Además de comunicar el plazo de respuesta es importante comunicar mediante una información clara y fácilmente accesible, al menos, los aspectos básicos del procedimiento que va a seguir la denuncia.
- La **denuncia tiene que ser clasificada**: las personas que reciben la denuncia determinarán si la denuncia recibida es un suceso que sea objeto de análisis del Canal de denuncias o, por el contrario, es una comunicación con datos contradictorios o que claramente no se trata de una denuncia, como puede ser una broma. En estos casos habrá que determinar si hay que ponerse en contacto con la persona que haya generado la denuncia incompleta (se realizaría ya en el siguiente paso, en el procedimiento de valoración) o si se desearía como 'no denuncia'. En caso de dudas se dará continuidad al procedimiento de valoración de la denuncia.
- Todo se recogerá en un **dossier** con el número asignado a la denuncia, con las fechas, comunicación del registro a la persona denunciante y todos los datos de la recepción de denuncia para garantizar la trazabilidad del proceso, y así poder comenzar con el procedimiento de valoración.

Siempre se tiene que abrir un dossier; incluso para los casos de las denuncias que se hayan desechado o que hayan sido catalogadas como 'no denuncia' para la evaluación del funcionamiento del Canal.

- Por último, hay que recordar la necesidad de actuar con diligencia con todas y cada una de las denuncias que lleguen por el Canal, incluido el caso en el que sean denuncias anónimas.

En la siguiente tabla se resumen los pasos a seguir en relación con la recepción de la denuncia:

1.	Designar a las personas que van a recibir la denuncia	Es recomendable que sean dos personas. Por eficiencia estas personas no deberían pertenecer a los equipos de valoración e investigación de las denuncias.
2.	Recepción de la denuncia	Por los canales designados digitales o analógicos. Prever qué hacer para denuncias telefónicas o cuando se quieren hacer de manera presencial.
3.	Acuse de recibo de la denuncia	Se debe comunicar un acuse de recibo a la persona denunciante en un plazo máximo de siete días a partir de la recepción de la denuncia.
4.	Comunicación de Plazos y procedimiento	Se debe comunicar un plazo razonable para dar respuesta, que no será superior a tres meses a partir del acuse de recibo. Se informará de manera clara y fácilmente accesible sobre los procedimientos de valoración e investigación de la denuncia.
5.	Generar el dossier de la denuncia	Se generará un dossier de la denuncia que contendrá el número de seguimiento de la denuncia y toda la información de la misma recibida.
6.	Clasificación de la denuncia	Se determinará si la denuncia recibida es objeto del canal o si no es una denuncia. En caso de duda se continuará con el proceso de valoración.
7.	Registro, trazabilidad e Inicio del procedimiento de valoración	Se registran todas las actuaciones anteriores en un dossier junto con la denuncia para el inicio del procedimiento de valoración de la denuncia.

Tabla 36. Ejemplo de los pasos a seguir al recibir una denuncia



Ilustración 30. Resumen de las principales actuaciones de la recepción de denuncias

3.3.8.2. VALORACIÓN E INVESTIGACIÓN DE LA DENUNCIA

Para realizar la valoración e investigación de la denuncia es necesario definir y llevar a cabo una serie de cuestiones:

- Designar el equipo que realizará la valoración e investigación.
- Realizar un análisis preliminar de la denuncia y la revisión de los datos de la denuncia.
- Subsanación de los datos que no se hayan completado de la denuncia.
- Valoración de la denuncia.
- Comunicación a personas implicadas de que existe una denuncia y que se va a investigar o archivar.
- Comunicación del registro o del siguiente paso de la denuncia.
- Investigación de la denuncia.
- Solicitud de alegaciones a la denuncia, entrevistas y revisión de documentación.
- Determinar los plazos y el cronograma de la investigación.
- Emisión del Informe de la investigación de la denuncia.
- Resolución, propuesta de sanción o, en su caso, archivo de la denuncia y comunicación del resultado de la investigación a las personas implicadas y a los diferentes órganos de la organización para información y/o sanción.

A Designar al equipo de valoración e investigación de la denuncia

El equipo designado mantendrá la comunicación con la persona denunciante y, en caso necesario, le solicitará información adicional y dará respuesta a la denuncia.

Requisitos del equipo:

- Debe ser imparcial.
- Debe ser competente para la valoración e investigación de las denuncias.
- No puede coincidir con las personas que reciben la denuncia.
- Debe actuar con independencia de criterio y de acción respecto del resto de la organización.
- Debe ejecutar su trabajo con la máxima diligencia y competencia profesional.
- Se abstendrá de revelar las informaciones, datos, informes o antecedentes a los que tengan acceso en el ejercicio de su cargo. La obligación de confidencialidad de las personas integrantes del equipo de investigación subsistirá aun cuando hayan cesado en el cargo.
- No podrán utilizar las informaciones, datos, informes o antecedentes a los que tengan acceso en el ejercicio de su cargo en beneficio propio o de terceras personas, sin perjuicio de las obligaciones de transparencia e información previstas y siempre de acuerdo con la legislación vigente.

Cuando una denuncia pudiera afectar a una persona integrante del equipo de investigación, ésta deberá apartarse de la investigación, restringiéndosele el acceso a las informaciones y documentos que se estuviesen manejando en la investigación. Para evitar el conflicto de intereses, toda persona integrante del equipo de investigación debe suscribir una declaración de ausencia de conflicto de intereses.

Composición del equipo:

Podría ser una sola persona, pero no es recomendable.

Al designar el equipo de valoración e investigación lo más idóneo sería formar un equipo lo más objetivo posible y que aporte el máximo de puntos de vista de la organización, por lo que sería recomendable que estuviera integrado por personas de diferentes espacios de la organización para que exista una pluralidad de visiones. A modo de ejemplo, el equipo de investigación podría estar compuesto por:

- Una persona del Órgano de Cumplimiento u Oficial/a de Cumplimiento.
- Una persona del órgano de gobierno.
- Una persona trabajadora y/o voluntaria.
- Una persona de la Comisión de Código de Conducta.

En caso de que la investigación fuese realizada por una empresa externa, deberán ser al menos dos las personas que contacten y reciban los resultados de la investigación para evitar riesgos de subjetividad o que el resultado de la investigación sea comunicado directamente a la Comisión del Código de conducta y que el Órgano de Cumplimiento Normativo también sea informado.

También se deberá valorar si serán las mismas personas las que realicen la valoración y la investigación. Dependerá de cada organización y de los recursos disponibles.

Las **funciones del equipo** serán las siguientes:

- Realizar un análisis preliminar y verificar si la denuncia cumple con las formalidades exigidas en función del alcance objetivo del Canal.
- Determinar si la denuncia es admitida o no.
- Comunicar a la persona denunciante, si es el caso, el motivo por el cual no fue admitida su denuncia o las inconsistencias identificadas para su subsanación.
- Valorar la denuncia. Para ello será necesario:
 - Solicitar a la persona denunciante la documentación o información complementaria que sustente su denuncia, según corresponda.
 - Recepcionar las subsanaciones de la denuncia.
- Realizar la investigación de la denuncia en un plazo máximo establecido, realizando las siguientes actividades:

- a. Solicitar a la persona infractora las alegaciones correspondientes.
- b. Tomar declaración a todas las personas relacionadas con la denuncia: la persona denunciante, la persona denunciada y las personas implicadas en la denuncia.
- c. Investigar si las actuaciones denunciadas se han producido de forma reiterada o si la persona denunciada es reincidente.
- d. Recopilar la documentación e información pertinente sobre la denuncia.
- e. Evaluar las pruebas, descargos, manifestaciones, documentación e información recopilada de los hechos de la denuncia y determinar si existe una violación de la normativa, principios, normas de conducta, o la inobservancia de las prohibiciones contenidas en el Código de conducta o de las normativas establecidas en el ámbito objetivo del Canal de denuncias.
- f. Determinar si corresponde aplicar medidas disciplinarias establecidas en el Código de conducta, el reglamento de la organización o el Convenio colectivo de aplicación.
- g. Emitir un informe de la investigación de la denuncia formulada, dirigido a la Comisión de Código de conducta una vez finalizada la investigación. El informe describirá los antecedentes, base legal, análisis del caso, conclusiones, recomendaciones de la investigación y posibles sanciones a aplicar.
- h. Comunicar el resultado de la investigación a las personas implicadas y a los diferentes órganos de la organización para información y/o sanción.

B Realizar un análisis preliminar de la denuncia y la revisión de los datos de la denuncia

La primera acción a realizar en el análisis preliminar de la denuncia es comprobar si toda la información requerida en el formulario de denuncia se ha completado correctamente. Si fuera necesario completar algún dato, el equipo de investigación se pondrá en contacto con la persona denunciante para que pueda subsanar estas deficiencias. Se comunicará a la persona denunciante las posibles carencias de la denuncia presentada y se le dará un plazo para que pueda solventarlas y que la denuncia esté lo más completa posible para su correcta valoración.

También se deberá cruzar la denuncia con el alcance objetivo del Canal, analizando si es una comunicación objeto del Canal o, por el contrario, se adecua a otro procedimiento como la recogida de quejas o sugerencias. En definitiva, se **determinará si se continuará con el procedimiento de valoración de la denuncia**. En caso que se determine que no es una comunicación circunscrita al ámbito del Canal, se comunicará a la persona que realiza la denuncia qué debe hacer para que sea atendida su demanda por otros canales de la organización.

C Valoración de la denuncia

Para valorar una denuncia el equipo de investigación debe realizar las acciones necesarias para obtener una confirmación inicial de la existencia de fundamentos suficientes para iniciar una investigación. Dicha confirmación inicial debe basarse en las informaciones preliminares, incluyendo los contactos iniciales con la persona que presenta la denuncia, en caso de que sea conocida la identidad de la persona y se disponga de un mecanismo de contacto.

El equipo de investigación podrá contactar con la persona que ha comunicado la denuncia para confirmar la información obtenida en la denuncia, y también para investigar su veracidad.

Los factores a considerar en la valoración de la denuncia incluirán:

- La tipología de la denuncia y revisar si se engloba en el ámbito objetivo del Canal.
- La identidad de las personas que puedan estar involucradas o tengan conocimiento de hechos relevantes.
- Evaluar el tipo de riesgo inherente para la organización, incluyendo el reputacional.
- Identificar si los hechos manifiestan un comportamiento reprochable o si la ausencia de medidas preventivas podría potenciar la repetición del problema. En este caso se tendrá que revisar el Modelo de Cumplimiento Normativo.

En la valoración de la denuncia se debe clasificar e incluso se puede priorizar aquellas denuncias que, por sus características, tengan un impacto mayor o se consideren de mayor gravedad. La clasificación se podría hacer de acuerdo a la siguiente categorización:

- **Denuncias prioritarias:** son comunicaciones en las que se aleguen conductas contrarias a los requisitos establecidos en la normativa vigente y/o en la normativa interna de la entidad como pueden ser; por ejemplo, conductas contra la imparcialidad, independencia, integridad y confidencialidad del propio Canal de denuncias.
- **Denuncias no prioritarias:** aquellas en las que se aleguen conductas contrarias a los requisitos de los procesos y procedimiento de la organización.
- **Denuncias desestimadas:** cuando el contenido resulte manifiestamente irrelevante, cuando la información sea insuficiente para proceder con cualquier actuación adicional, cuando los hechos reportados resulten inverosímiles o cuando se haya presentado con información falsa, insustancial o engañosa (denuncia de mala fe). En este último caso, se puede verificar si su presentación es una violación del Código de conducta y si constituye infracción sancionable. Si se determina que la denuncia es falsa será considerada como falta grave y sería objeto de sanción.

Puede ocurrir que al valorar la denuncia se verifique que está referida a un delito flagrante que habría que tratar de manera urgente. En este caso y, siempre de acuerdo con la Comisión de Código de conducta, se propondrá al órgano de gobierno la necesidad de denunciar los hechos ante la autoridad competente: Juzgados de Instrucción, el Ministerio Fiscal o ante la Policía o la Guardia Civil.

Si la denuncia ha sido desestimada, se comunicarán los motivos de la desestimación a la persona denunciante y se dará la oportunidad de volver a generar un nuevo expediente. También se comunicará la desestimación de la denuncia y los motivos de la misma a la Comisión de Código de conducta y se propondrá, si es el caso, iniciar una denuncia de oficio a la persona que ha realizado la denuncia falsa. Una vez comunicada la desestimación de la denuncia a las partes interesadas se archivará el dossier.

Si la denuncia ha sido admitida, se dará paso a su investigación y se notificará a la persona denunciante que se ha iniciado el proceso de investigación. Las actuaciones y conclusiones de la valoración se recogerán en el dossier de la denuncia para garantizar su trazabilidad.

D Investigación de la denuncia

El objetivo de la investigación será el de esclarecer los hechos ocurridos en relación con la denuncia e identificar a las posibles personas responsables.

El procedimiento de investigación será diseñado, liderado y gestionado por el equipo de investigación, siempre que la investigación sea interna. En el caso que la investigación se realice de manera externa, todas estas actuaciones las realizaría la empresa contratada, que podría consultar o solicitar apoyo puntual que pueda requerir de alguno de los departamentos de la organización.

La planificación de la investigación podrá comprender, entre otros, los siguientes elementos:

- Identificar qué legislación, normativa interna, políticas, procesos y procedimientos de la entidad están afectados.
- Identificar qué riesgos reputacionales, económicos, administrativos o penales pudieran derivarse, y verificar si esos riesgos están contemplados en el Plan de Cumplimiento Normativo.
- Recopilar toda la información y documentos que puedan ser relevantes y cuya revisión se considere de utilidad para el equipo de investigación (correos electrónicos, sitios web, soportes audiovisuales de vigilancia y seguridad de la entidad, listas de personas asistentes, contraseñas o dispositivos electrónicos de seguridad, soportes contables, etc.). Antes de acceder a cualquier documento se debe analizar

si es relevante y si dicho acceso se ajusta a la legalidad vigente.

- Proponer, si fuera necesario, a la Comisión de Código de conducta y al órgano de gobierno, con la colaboración de la dirección de la entidad, la necesidad y, en su caso, la urgencia de adoptar medidas cautelares o de protección. Las medidas cautelares o de protección pueden ser variadas, a modo de ejemplo se podrían llevar a cabo las siguientes:
 - Trasladar a las personas denunciadas o investigadas a otro departamento o ubicación de manera temporal.
 - Modificar las tareas o responsabilidades habituales de las personas denunciadas o investigadas.
 - Si fuese el caso, suspender a las personas investigadas de manera inmediata.
- Preparar un guion o lista de verificación para la investigación a desarrollar; así como de las diferentes entrevistas con las personas afectadas, incluyendo preguntas relevantes, identificación de personas que puedan testificar, aspectos logísticos del desarrollo de las entrevistas, entre otros.
- Planificar que la investigación tratará siempre de favorecer tanto la privacidad de las personas implicadas en la investigación como la minimización del impacto de la investigación para la organización y para las personas implicadas.
- Realizar la investigación de la denuncia en un plazo máximo establecido.

Una vez que se ha planificado cómo será la investigación, hay que ponerla en marcha. Las acciones a llevar a cabo serán:

- Comunicar a las personas implicadas que se ha iniciado la investigación. Al iniciar la investigación el equipo de investigación se pondrá en contacto con las personas implicadas, identificándose como el equipo encargado de la investigación de la denuncia e informándoles brevemente acerca de los hechos que se les atribuyen y de los principales hitos que se pueden producir durante la investigación. En ningún caso se comunicará la identidad de la persona denunciante.
- Solicitar a la persona denunciante la documentación o información complementaria que sustente su denuncia, según corresponda.
- Solicitar a la persona denunciada las alegaciones correspondientes.
- Tomar declaración a todas las personas relacionadas con la denuncia: a la persona denunciante, a la persona denunciada y al resto de personas implicadas en la denuncia.
- Investigar si las actuaciones denunciadas se han producido de forma reiterada o si la persona denunciada es reincidente.
- Recopilar la documentación e información pertinente sobre la denuncia a partir de actuaciones como:
 - Declaraciones de las diferentes personas implicadas.
 - Entrevistas con las diferentes personas implicadas.
 - Análisis de la documentación recopilada.

En todas las declaraciones y entrevistas se tomará nota por escrito de los hechos relevantes incorporándolos a un acta, que deberá firmarse por las personas comparecientes y por las personas del equipo de investigación. Asimismo, en todas ellas, se procederá a informar a las personas que declaran o que son entrevistas de sus derechos en materia de protección de datos.

- Evaluar las pruebas, alegaciones, declaraciones, documentación e información recopilada de los hechos de la denuncia y determinar si existe una violación de la legislación, del Código de conducta, de la normativa interna o de las normativas establecidas en el ámbito objetivo del Canal de denuncias.
- Determinar si corresponde aplicar medidas disciplinarias establecidas en el Código de conducta, en el Reglamento de la organización o en el Convenio colectivo de aplicación.
- Emitir un informe de la investigación de la denuncia formulada dirigido a la Comisión de Código de conducta una vez se haya finalizado la investigación. El informe describirá los antecedentes, base legal, análisis del caso, conclusiones, recomendaciones de la investigación y posibles sanciones a aplicar.
- Comunicar el resultado de la investigación a las personas implicadas: persona denunciante, denunciada y otras personas implicadas.
- Incluir toda la documentación de la investigación en el dossier de la denuncia y cerrarlo. Se debe incluir en el expediente la documentación detallada de todo el procedimiento de investigación, incluyendo el plan de investigación inicialmente elaborado y todos los documentos que se han ido recabando, así como las actas de las entrevistas que se han mantenido.

E Determinación del cronograma y plazos

Cumplir los plazos del cronograma es esencial en el procedimiento, ya que algunos están estipulados legalmente. Este es el caso de la comunicación del registro de la denuncia, para el que hay un plazo de siete días, y de todo el procedimiento de valoración e investigación, que es de tres meses desde la comunicación del registro de la denuncia.

Se pueden, y sería recomendable, delimitar temporalmente las diferentes actuaciones y todas las tareas asociadas de la gestión del Canal. Por ejemplo:

- Análisis preliminar de la denuncia: máximo dos semanas.
- Valoración de la denuncia: máximo dos semanas.
- Investigación de la denuncia: máximo tres semanas.
- Emisión del informe de investigación: máximo una semana.
- Resolución de la investigación y comunicación a las partes interesadas: máximo una semana.

Habrà que tener en cuenta que para algunas denuncias que conlleven ciertas sanciones, como es el caso del despido disciplinario, existe un plazo máximo estipulado desde que la organización tiene conocimiento de la infracción que causará la medida disciplinaria.

F Informe de la investigación

Una vez finalizada la investigación, el equipo de investigación (interno o externo) elaborará un informe con las conclusiones que contendrá una relación clara de los hechos, decisiones y recomendaciones. Este informe recogerá los siguientes elementos:

- a Aspectos generales de la denuncia:** se identificarán las características de la denuncia, su número de registro, las personas implicadas, los hechos investigados, la fecha, el lugar y las circunstancias en las que se produjeron los hechos, la legislación o normativa interna infringida y los posibles riesgos para la entidad.
- b Identidad del equipo de investigación:** se identificará debidamente a las personas componentes del equipo (o a la empresa externa) que ha llevado a cabo la investigación.
- c Los procedimientos y actuaciones** empleadas para la investigación.
- d Relación de los hechos y descubrimientos relevantes:** se relatarán los hechos más relevantes recabados a lo largo del procedimiento de investigación, tanto los obtenidos del análisis de la documentación y los obtenidos de la información proporcionada por las personas implicadas en entrevistas y/o declaraciones debidamente documentadas.
- e Conclusiones y valoración de los hechos:** se especificarán las conclusiones alcanzadas por el equipo de investigación, así como la valoración de los hechos.
- f Propuesta de actuación** incluirá una propuesta de actuación que podrá ser de dos tipos:
 - Propuesta de archivo de la denuncia: si se ha concluido que el hecho denunciado no es constitutivo de infracción, que no aparecen suficientemente justificadas las actuaciones denunciadas o que no se ha acreditado suficientemente que los hechos hayan sido cometidos por la persona denunciada.
 - Propuesta de continuación del procedimiento: si se ha concluido que el hecho denunciado es constitutivo de infracción. En este caso, se debe incluir un último apartado en el que se identifiquen las medidas correctivas recomendadas a adoptar y, en su caso, las sanciones susceptibles de ser adoptadas contra las personas responsables de los hechos, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento del Código de conducta o en el Convenio colectivo de aplicación (en el caso de las personas trabajadoras y voluntarias de la

entidad), o las condiciones establecidas contractualmente (en el caso de contrataciones con empresas proveedoras y otros).

- g** Alguna **recomendación o propuesta preventivas** o de mejora en el control, supervisión, evaluación y actualización del Modelo de Cumplimiento Normativo necesaria para evitar su repetición en el futuro. Así mismo el equipo de investigación informará al denunciante sobre las medidas tomadas.

G Resolución de la investigación

Concluida la investigación sobre los hechos denunciados, y habiendo alcanzado el equipo de investigación unas conclusiones, es el momento de trasladar el resultado de la investigación a las instancias competentes mediante el envío del informe de la investigación.

El resultado de la investigación se comunicará a la Comisión de Código de conducta, que es el organismo que deberá ratificar o bien la propuesta de sanción o la propuesta del archivo del expediente y elevarla a quien aplique la sanción propuesta, que será la dirección de la organización u otras personas con autoridad para ello, como sería el caso del Departamento de Recursos Humanos o el órgano de gobierno correspondiente.

También se debe comunicar el resultado de la investigación al Órgano de Cumplimiento para que valore la necesidad de revisar el Plan de Cumplimiento Normativo en función del riesgo detectado a través de la denuncia.

En todas las comunicaciones se deberá asegurar un adecuado cumplimiento de la legislación de protección de datos aplicable.

La investigación puede resolverse con diferentes resultados:

- Se resuelve que la denuncia se ha presentado con información falsa, insustancial o engañosa (denuncia de mala fe): resolver que una denuncia es falsa será considerada como falta grave y se valorará la posibilidad de sancionar según lo establecido en el Código de conducta a la persona denunciante. En este caso, se desestimará la denuncia y se propondrá el archivo del expediente.
- Se resuelve que no ha quedado suficientemente acreditada la existencia o comisión de ninguna irregularidad, acto contrario a la legalidad o a la normativa interna: se propondrá dar por concluido el expediente sin necesidad de adoptar ninguna medida, procediéndose a su archivo. Todo el procedimiento debe estar muy bien documentado para acreditar la decisión ante la Comisión de Código de conducta.

- Se resuelve acreditada la existencia de infracción: si se determina que ha quedado acreditada la comisión de alguna irregularidad, acto contrario a la ley o a las normas internas de la organización, se trasladará toda la documentación acreditativa de la decisión a la Comisión de Código de conducta para que ratifique la propuesta de sanción y la eleve al órgano de gobierno, o a quien corresponda, para su aplicación.

La Comisión de Código de conducta tendrá formalmente acceso a todos los informes de resolución de denuncias que se emitan, independientemente de la resolución de las denuncias y de que periódicamente se le informe del desarrollo de los trabajos de comprobación y análisis de las mismas.

En el caso en el que la investigación de la denuncia concluya que los hechos denunciados son constitutivos de delito, el órgano de gobierno tomará las medidas oportunas para que estos delitos puedan ser puestos en conocimiento de la Fiscalía o el Juzgado de Instrucción para su investigación.

Denuncia de un delito flagrante

Cuando tras una denuncia exista evidencia de la existencia de una acción que pueda ser un delito cuya naturaleza obligue a tomar medidas extraordinarias, se establecerá un protocolo de urgencia y se comunicará a la Comisión de Código de conducta y al órgano de gobierno la necesidad de interponer una denuncia a la autoridad competente con la mayor premura posible.

Las denuncias en nombre de la entidad se podrán interponer ante:

- Juzgados de Instrucción, que iniciarán las correspondientes diligencias de comprobación del hecho denunciado.
- Ministerio Fiscal: aunque no es su principal función, enviará la denuncia a la autoridad judicial competente, procederá al esclarecimiento de los hechos denunciados y ordenará realizar determinadas diligencias.
- Policía o Guardia Civil: se puede interponer una denuncia ante cualquier puesto o dependencia de las fuerzas y cuerpos de Seguridad del Estado, que recogerán las diligencias llevadas a cabo en un atestado y será presentado ante la autoridad judicial.

H Comunicación de la resolución de la denuncia a las partes interesadas

Se debe comunicar a las todas las partes interesadas el resultado de la investigación:

- A la persona denunciante: se le debe informar de cómo se ha resuelto la investigación de la denuncia.

- A la persona denunciada: se le debe informar de cómo se ha resuelto la investigación de la denuncia y las posibles sanciones que se le pueden aplicar:
- A la Comisión de Código de conducta: se le debe informar de cómo se ha resuelto la investigación de la denuncia, las posibles sanciones que se le pueden aplicar y debe ratificar la resolución y la sanción, en caso de que la hubiera.
- Al Órgano de Cumplimiento: se le debe enviar un informe agregado del resultado de las denuncias recibidas y de las áreas de mejora detectadas, para implementar en la evaluación del Plan de Cumplimiento.
- Al órgano de gobierno: se le debe enviar un informe agregado del resultado de las denuncias recibidas y su resolución como una buena práctica de transparencia y buen gobierno.
- A la sociedad: se debe publicar por los canales de la organización un informe agregado de las denuncias

recibidas y su resolución como una buena práctica de transparencia y buen gobierno.

I Cierre del dossier de la denuncia

Se verificará que en el dossier estén incluidos los registros que se han ido generando en todas las etapas del procedimiento para garantizar la trazabilidad del mismo y que se haya incluido toda la documentación de la investigación y las conclusiones de la misma.

Por último, se cerrará y archivará el dossier y se dará por finalizado el procedimiento de gestión de denuncias.

En el Anexo 6 se adjunta un Modelo de procedimiento de valoración e investigación de las denuncias.

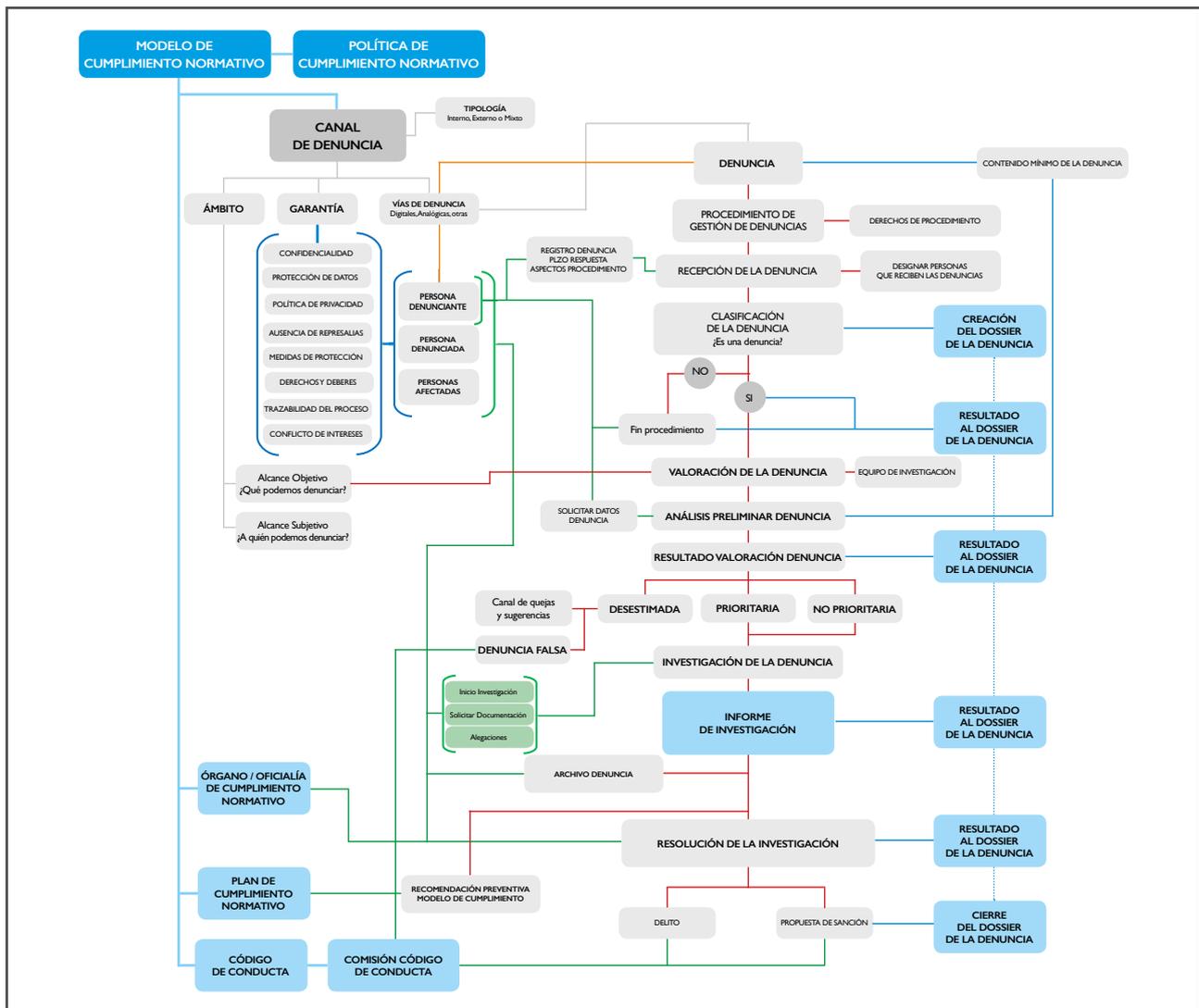


Ilustración 31. Flujograma del Canal de denuncias

3.3.9. IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS

En este apartado se van a enumerar todos los pasos que se deben dar para implantar un Canal de denuncias en una organización y su mantenimiento en el tiempo.

3.3.9.1. IMPLANTACIÓN

La definición de todos los aspectos del Canal de denuncias, cómo se va a construir y el procedimiento asociado a su gestión, incluida la valoración y la investigación, deben figurar por escrito y plasmarse en un documento, que **debe ser aprobado** por el órgano de gobierno de la entidad. Dicha aprobación debe figurar en el acta de la reunión.

En la aprobación debe acordarse también la fecha de entrada en vigor del Canal y del procedimiento para su gestión.

Para la **implantación** del Canal hay que comunicar a todas las personas de la organización, personas trabajadoras, voluntarias, socias o beneficiarias, su existencia y la posibilidad de uso del Canal de denuncias. Además, hay que difundir la existencia del Canal en programas y proyectos e incluso en contratos y convenios.

También será necesario dar formación específica a las personas trabajadoras y voluntarias, tanto para conocer la existencia del Canal, como para difundir su posibilidad de uso e identificar los casos en los que se debe utilizar para presentar una denuncia.

3.3.9.2. REVISIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Revisión

El Canal de denuncias y sus elementos deben revisarse periódicamente. Se deberán definir y aplicar procedimientos para la revisión y determinar cómo se aplicarán las modificaciones necesarias.

El Canal puede quedar obsoleto o no adecuarse a la situación real de la organización debido a modificaciones en aspectos internos o externos relativos a la entidad y que tengan que ser trasladados al canal y su procedimiento como, por ejemplo, que haya modificaciones en la legislación aplicable. En caso de que se detectaran áreas de mejora en la evaluación también afectará a los elementos del Canal y a su procedimiento.

En relación con la revisión habrá que prestar atención a:

- Periodicidad de las revisiones: **el Canal se debería revisar**, al menos, una vez anualmente, e introducir todas las modificaciones que se consideren necesarias.

- **Plazos para la realización de todo el proceso de revisión del Canal:** para que sea eficiente se deberían establecer unos plazos máximos para realizar la revisión y presentar el informe con los resultados. La revisión en su totalidad no debería durar más de un mes.
- **Quién va a realizar las revisiones:** las revisiones deberían llevarlas a cabo el Órgano de Cumplimiento o la persona responsable designada a tal efecto. Aunque sea el Órgano de Cumplimiento quien se encargue de las revisiones, se debería nombrar a una persona integrante de la misma como responsable.
- **Qué metodología y procedimientos se van a utilizar para realizar la revisión:** se puede confeccionar un cuestionario o lista de verificación con preguntas que engloben todo el contenido y elementos del Canal de denuncias para comprobar que sigue vigente o si, por el contrario, hay que modificar algún aspecto. Esta lista de verificación debe ser firmada por la persona encargada de realizar la revisión y por la persona responsable, para dejar evidencia de que se ha llevado a cabo.
- **Qué contenido mínimo debería tener un informe con los resultados de cada revisión:** no es necesario que el informe sea muy extenso, pero debería contener como mínimo:
 - Título del informe.
 - Fecha de realización.
 - Quién es la persona responsable de realizar la revisión.
 - Si se ha revisado la totalidad de los elementos y procedimientos del Canal de denuncias o solo alguna o algunas partes del mismo (alcance de la revisión).
 - Explicar qué metodología y/o procedimiento se ha usado para la revisión, es decir, explicación del trabajo llevado a cabo.
 - Indicación de si se ha usado una lista de verificación, cuestionario u otro instrumento para la revisión. El cuestionario o instrumento usado y firmado debería anexarse al informe.
 - Si se ha detectado algún elemento que tenga que ser modificado.
 - Conclusiones que especifiquen los cambios a introducir.
 - Firma del informe por la persona responsable de su elaboración.
- **Cómo van a afectar los resultados del informe al Canal de denuncias:** los aspectos resultantes a modificar deberán ser introducidos en el Canal, y los cambios deberán ser notificados y aprobados por el órgano de gobierno.

ASPECTOS A CONSIDERAR	DEFINICIÓN	RECOMENDACIÓN
PERIODICIDAD	Cada cuánto tiempo se va a llevar a cabo la revisión	Anualmente
PLAZOS	Duración de la revisión	Un mes máximo
PERSONA RESPONSABLE	Quién va a llevar a cabo la revisión	Oficialía de Cumplimiento (se nombrará a una persona responsable)
METODOLOGÍA O PROCEDIMIENTO	Qué se va a utilizar para la revisión y/o cómo se va a hacer	Cuestionario sobre elementos y procedimientos del Canal para comprobar si es necesario modificación a firmar por persona responsable
CONTENIDO DEL INFORME	Qué debe contener el informe	Título, fecha, persona responsable, alcance, metodología o procedimientos usado y explicación del trabajo realizado, resultados obtenidos y conclusiones.
APLICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA REVISIÓN	Cómo se va a modificar el Canal para aplicar el resultado de la revisión	Introducir los cambios necesarios y que las modificaciones sean aprobadas por el órgano de gobierno

Tabla 37. Revisión del Canal de denuncias

Seguimiento y evaluación

Se deben implantar mecanismos de control del cumplimiento del procedimiento del Canal de denuncias y de su buen funcionamiento. Para ello, se establecerán medidas para verificar y evaluar el cumplimiento del procedimiento y comprobar que se ajusta a la realidad de la organización.

Si no se realiza un seguimiento del funcionamiento del Canal y no se evalúa la eficacia, no se cumplirán los objetivos que se perseguían cuando se decidió su creación e implantación en la organización.

Se deberán tener en cuenta diferentes aspectos:

- **Periodicidad de las evaluaciones:** la eficacia del Canal se debería evaluar, al menos, una vez anualmente.
- **Alcance de las evaluaciones:** la evaluación puede ser de la totalidad del Canal, de parte de éste, de los elementos, de los procedimientos o de todo; se puede evaluar su eficacia en la totalidad de la organización o solo en una parte; puede formar parte de la evaluación del Modelo de Cumplimiento Normativo o de la evaluación del Canal de denuncias de forma individual.
- **Plazos para la realización de todo el proceso de evaluación del Canal de denuncias:** para que sea eficiente se deberían establecer unos plazos máximos para realizar el seguimiento y la evaluación y presentar el informe con los resultados. Se deberá determinar si se va a evaluar de forma conjunta con el resto de elementos del Modelo de Cumplimiento normativo o si se hará de forma separada.

- **Quién va a realizar las evaluaciones:** normalmente, las evaluaciones deberían llevarlas a cabo el Órgano de Cumplimiento o la persona responsable designada a tal efecto. En todo caso, se debería nombrar a una persona como responsable.
- **Qué metodología y procedimientos se van a utilizar para realizar la revisión:** para el seguimiento y evaluación se pueden enviar encuestas anuales a cumplimentar por las personas trabajadoras y voluntarias, e incluso por proveedores y terceras personas con las que se mantiene algún tipo de relación. Con los resultados obtenidos se puede analizar si las personas conocen el Canal de denuncias, si estiman que la difusión y formación ha sido adecuada y qué cambios consideran que deberían hacerse. No sería necesario un cuestionario muy extenso, e incluso las preguntas se podrían incluir en otras encuestas de la organización con funciones similares.

Para la evaluación del Canal se deberán diseñar indicadores claros y medibles que comparen el resultado esperado con el realizado. Los indicadores a establecer dependerán de los objetivos de la organización, pudiendo variar de un año a otro en función del grado de implantación del Modelo de Cumplimiento Normativo y de los objetivos del Plan anual de la entidad. Por ejemplo, el resultado esperado no será el mismo el año de creación del Canal que tras cinco años implantado, ya que el objetivo del primer año será elaborarlo y aprobarlo y pasados cinco años debería estar totalmente implantado e integrado en la cultura y en el día a día de la organización. Como ejemplos de indicadores se pueden señalar⁹⁶:

⁹⁶ Plataforma de ONG de Acción Social. (2020). *Manual para la elaboración de Planes de Cumplimiento Normativo para entidades del Tercer Sector de Acción Social.*

- **Indicadores de creación y/o adecuación del Canal de denuncias** en virtud de las actuaciones asociadas a propuestas de generación y/o adecuación del Canal de denuncias para la mitigación de riesgos detectados en el Plan de Cumplimiento Normativo. Por ejemplo, para un resultado esperado de *‘Creado y/o adecuado un Canal de Conducta de la entidad aprobado por la Asamblea’* se podría enunciar un indicador como *‘Canal de Denuncia creado y/o adecuado aprobado por el órgano de gobierno’*.
- **Indicadores de seguimiento del Canal de denuncias:** se debe hacer un seguimiento de las denuncias recibidas, para lo que es muy importante las reuniones periódicas del Órgano de Cumplimiento quien se encarga del seguimiento del Canal de denuncias. Por ejemplo, para un resultado esperado de *‘Realizado un seguimiento de las denuncias recibidas por el Canal de denuncias’* se podría enunciar algunos indicadores como *‘Al menos dos reuniones anuales del Órgano de Cumplimiento’*, o *‘Informado el Órgano de Cumplimiento de las denuncias recibidas y propuestas para sanción al órgano de gobierno de la totalidad de denuncias que así se haya decidido’*.

Con respecto a cada indicador se debe establecer qué desviaciones son las permitidas respecto a los valores deseados. Es decir, si, por ejemplo, el valor deseado es que se hayan llevado a cabo el 90% de las actuaciones planificadas y solo se han llevado a cabo el 75% de ellas, si ese resultado es aceptable o, por el contrario, dará lugar a un ajuste.

- **Qué contenido mínimo debería tener un informe con los resultados de cada evaluación:** no es necesario que el informe sea muy extenso, pero debería contener como mínimo:
 - Título del informe.
 - Fecha de realización.
 - Quién es la persona responsable de realizar la evaluación.
 - Cuál ha sido el alcance de la evaluación.
 - Explicar qué metodología y/o procedimiento se ha usado para la evaluación, es decir, explicación del trabajo llevado a cabo.
 - Explicación de los indicadores usados para la evaluación, qué resultados se han obtenido y de las desviaciones ente los resultados esperados y los resultados obtenidos.
 - Conclusiones obtenidas y recomendaciones.
 - Firma del informe por la persona responsable de su elaboración.
- **Cómo van a afectar los resultados del informe al Canal de Denuncia:** el Órgano de Cumplimiento deberá evaluar si es necesario realizar modificaciones y cómo se llevarían a cabo.

3.3.10. PASOS PARA LA CREACIÓN, IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS

En este apartado se van a enumerar y esquematizar todas las actuaciones que hay que llevar a cabo para la creación, implantación y mantenimiento de un Canal de denuncias eficaz.

CLASIFICACIÓN DE INDICADORES		RESULTADO ESPERADO	EJEMPLO DE INDICADOR
ASOCIADOS AL CANAL DE DENUNCIAS	Creación y/o adecuación del Canal de denuncias	<i>Creado y/o adecuado un Canal de denuncias de la entidad aprobado por la Asamblea o por el Patronato</i>	<i>Canal de denuncias creado, aprobado y/o adecuado por el órgano de gobierno</i>
	Seguimiento del Canal de denuncias	<i>Realizado un seguimiento de las denuncias recibidas por el Canal de denuncias</i>	<i>Al menos dos reuniones anuales del Órgano de Cumplimiento, o Informado el Órgano de Cumplimiento de las denuncias recibidas y propuestas para sanción al órgano de gobierno de la totalidad de denuncias que así se haya decidido</i>
RELATIVOS A LA IMPLANTACIÓN	Implantación en las áreas correspondientes	<i>Reportado por las personas y/o áreas responsables el resultado de la implantación del Canal de denuncias</i>	<i>El 80% de las áreas de implantación introducen las medidas correspondientes</i>
	Formación	<i>Realizadas las actuaciones de formación que contribuyen a la implantación del Canal de denuncias</i>	<i>El 90% de las actuaciones de formación consignadas han sido desarrolladas</i>
	Comunicación	<i>Realizadas las actuaciones de comunicación que contribuyen a la implantación del Canal de denuncias</i>	<i>El 90% de las actuaciones de comunicación consignadas han sido desarrolladas</i>

Tabla 38. Indicadores de medición del Canal de denuncias

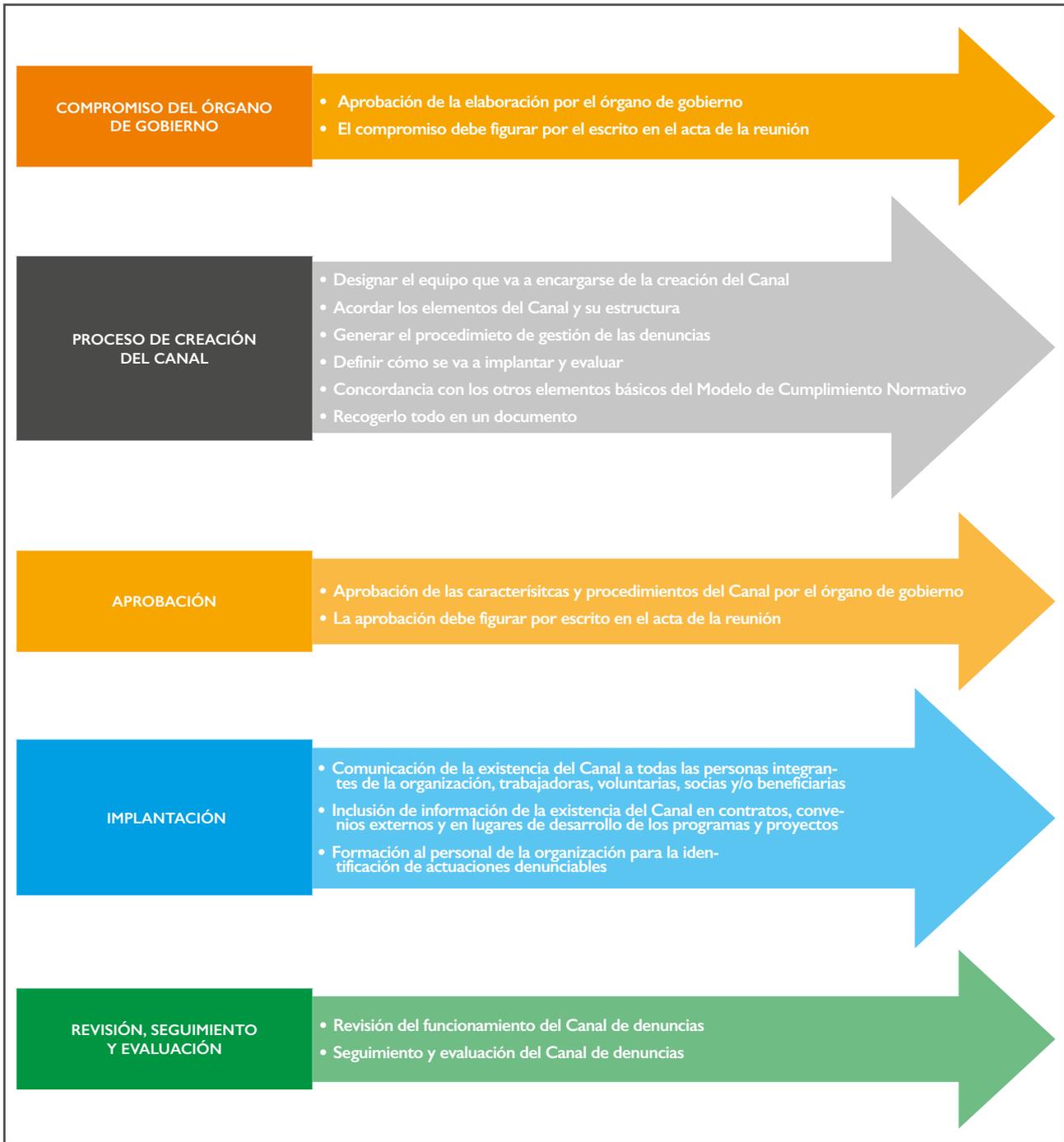


Ilustración 32. Proceso de creación, implantación y seguimiento del Canal de denuncias

a. Compromiso

En primer lugar, debe existir un **compromiso** firme del órgano de gobierno para la creación del Canal de denuncias y dotarlo de los recursos necesarios y la suficiente autonomía de funcionamiento. Este compromiso va a legitimar el proceso de creación del Canal y debe estar en sintonía con el establecimiento en la organización de un Modelo de Cumplimiento Normativo y sus elementos

básicos, que son la Política de Cumplimiento, el Código de conducta y el Órgano de Cumplimiento, que garanticen el adecuado desarrollo del Canal.

El compromiso del órgano de gobierno debe ser aprobado, y su aprobación debe constar en el acta de reunión correspondiente.

b. Proceso de creación del Canal

Una vez obtenido el compromiso del órgano de gobierno se debe iniciar el **proceso de creación de del Canal de denuncias**.

Este proceso se iniciará clarificando los elementos que debe tener el Canal y sus características y definiendo aspectos como el ámbito, el alcance, el sistema de garantías, las denuncias y cómo se van a valorar e investigar:

Además, hay otras decisiones más operativas como designar el equipo encargado de crear el Canal, los elementos que va a contener y ver cómo enlaza con los demás elementos del Modelo de Cumplimiento Normativo.

Decidir quién va a crear el Canal de denuncias	<ul style="list-style-type: none"> • Personas de la organización / externas: comisión o persona responsable • Plazos • Elaboración de procedimientos
Definir el ámbito, el alcance y la tipología del Canal de denuncias	<ul style="list-style-type: none"> • Alcance Objetivo. ¿Qué se puede denunciar? • Alcance Subjetivo. ¿A quién se puede denunciar? • Tipología del canal: interno, externo o mixto de denuncias
Definir el canal que recibirá las denuncias	<ul style="list-style-type: none"> • Crear las vías que recibirán las denuncias • Vías digitales • Vías analógicas
Generar el Sistema de garantías	<ul style="list-style-type: none"> • Confidencialidad • Protección de datos • Política de Privacidad • No represalias y medidas de protección • Personas (derechos y deberes) • Conflicto de intereses • Trazabilidad del proceso
Denuncias	<ul style="list-style-type: none"> • Qué sucesos son denunciabes • Denuncias anónimas o nominales • Contenido mínimo de la denuncia • Formulario de denuncia
Procedimiento de gestión de las denuncias	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos y garantías del procedimiento • Recepción de las denuncias (personas que las reciben) • Valoración e investigación de las denuncias

Tabla 39. Puntos clave en la creación del Canal de denuncias

c. Aprobación

Todas las decisiones sobre las características, aspectos y procedimientos del Canal de denuncias mencionados en el apartado anterior deben ser recogidas en un documento que tienen que ser aprobado por el órgano de gobierno.

Dicha aprobación debe figurar en el acta de la reunión correspondiente.

d. Implantación

Una vez creado el Canal y aprobadas todas sus características y su procedimiento de gestión, el siguiente paso es implantarlo.

Para la implantación es necesario que todas las personas de la organización y aquellas externas con las que se tiene relación conozcan la existencia del Canal, su ámbito, el procedimiento de gestión de las denuncias asociado al Canal y los derechos de las personas denunciante, denunciadas y de terceras personas que puedan estar involucradas.

Para la implantación será necesario:

- La comunicación de la existencia del Canal a todas las personas integrantes de la organización, trabajadoras, voluntarias, socias y/o beneficiarias.
- La inclusión de información de la existencia del Canal en contratos, convenios externos y en los lugares de desarrollo de los programas y proyectos.
- La formación al personal de la organización para la identificación de actuaciones denunciabes.

e. Revisión, seguimiento y evaluación

Una vez que el Canal esté implantado es necesario su revisión, seguimiento y evaluación para que funcione eficazmente y cumpla los objetivos para los que fue creado.

Hay que diseñar procedimientos y garantizar que periódicamente se lleven a cabo:

- La revisión del funcionamiento del Canal de denuncias.
- El seguimiento y evaluación del Canal de denuncias.

3.4. ÓRGANO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

3.4.1. INTRODUCCIÓN

En la reforma del Código Penal de 2010 se introdujo la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Aunque no fue hasta la reforma de 2015 cuando se estableció, en el artículo 31 bis 2, que una de las condiciones que tienen que cumplir las entidades de Acción Social para quedar exentas de responsabilidad penal es *“la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del modelo de prevención implantado ha sido confiada a un órgano de la persona jurídica con poderes autónomos de iniciativa y de control o que tenga encomendada legalmente la función de supervisar la eficacia de los controles internos de la persona jurídica”*.

Esa exoneración se produciría en los dos supuestos contemplados en el Código Penal, es decir, tanto cuando el delito haya sido cometido por personas que ostenten en la orga-

nización facultades de control, organización o decisión en la empresa, tales como administradores, responsables legales o altos directivos, siempre y cuando actúen en nombre o por cuenta de la entidad; como cuando haya sido cometido por personas bajo la supervisión de administradores, responsables legales o altos directivos, que hayan podido realizar los hechos por haberse incumplido gravemente por aquéllos los deberes de supervisión, vigilancia y control de su actividad atendidas las concretas circunstancias del caso. Cabe mencionar que, en ambos supuestos, para que la organización tenga responsabilidad penal, es necesario que se produzca un beneficio directo o indirecto para la entidad.

En el artículo 31 bis 2 del Código Penal, por lo tanto, se establece que disponer de un órgano que supervise el sistema de Cumplimiento normativo de la organización es un indicador de que la entidad dispone de un sistema de control que mitiga el riesgo de incumplimiento normativo y la responsabilidad penal de la entidad jurídica. Además, un funcionamiento incorrecto o una composición inadecuada de dicho órgano implica la invalidez del Modelo de Cumplimiento y prevención implantado y la pérdida de su valor eximente.

En este capítulo se va a profundizar en lo que entendemos por Oficialía de Cumplimiento, en su concepto y en la composición que podría tener, en su ámbito de actuación, competencias, funciones y características, pero siempre resaltando que, sin olvidar las exigencias legales, cada entidad debe adaptar este órgano a sus características y necesidades.

3.4.2. DEFINICIÓN

En el Código Penal no se menciona expresamente a la Oficialía de Cumplimiento, pero, tal y como se ha mencionado anteriormente, del artículo 31 bis 2 se puede extraer que la definición de la Oficialía de Cumplimiento u Órgano de Cumplimiento Normativo podría ser aquel **órgano que se encarga de la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del modelo de prevención implantado en la entidad**. Este órgano contaría, además, con poderes autónomos de iniciativa y de control, o tendría encomendada legalmente la función de supervisar la eficacia de los controles internos de la organización.

En cuanto a la denominación, ¿qué papel desempeña la figura del Compliance Officer u Oficial de Cumplimiento de la que tanto se habla? Las funciones del Oficial de Cumplimiento serían las mismas que las de la Oficialía de Cumplimiento, pero se suele emplear esa denominación cuando se trata

de un órgano unipersonal o cuando se refiere al responsable de la Oficialía de Cumplimiento. En este último caso, es más usado el término Responsable del órgano/Oficialía de Cumplimiento o Chief Compliance Officer si usamos la terminología anglosajona. También se menciona el término Comité de Cumplimiento como el Órgano de cumplimiento y, otras veces, como una comisión que asesora al oficial de cumplimiento. En realidad, mientras se defina claramente qué se considera como Órgano de Cumplimiento Normativo, quién forma parte de él y cómo es su estructura, la denominación que se le dé no adquiere importancia, dependerá de cada entidad.

Es necesario enfatizar que la responsabilidad del diseño y de la organización del Modelo de Cumplimiento Normativo es del órgano de gobierno, así como de su ejecución. La Oficialía de Cumplimiento es quien debe vigilar la correcta ejecución del modelo, alertando de los riesgos de incumplimiento, notificando en caso de que se produjera alguno y revisando el modelo para solventar sus posibles deficiencias. Sí que es posible que participe en la elaboración del modelo, pero siempre porque el órgano de gobierno le ha delegado tal función.

3.4.3. REQUISITOS DEL ÓRGANO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Independientemente de la estructura y del ámbito de actuación del Órgano de cumplimiento, temas que se tratarán más adelante, para poder exonerar a la organización de responsabilidad penal, el Órgano de cumplimiento debe cumplir con unos requisitos.

En este punto se quiere resaltar que, aunque se haga constante mención a la responsabilidad penal de la entidad social, no se puede olvidar que una organización de Acción Social puede incurrir en más incumplimientos normativos que los relacionados con delitos tipificados en el Código Penal. Por ello, sería recomendable que el ámbito de actuación de la Oficialía de cumplimiento incluyera todos los riesgos de incumplimiento normativo que se den en la organización.

Partiendo del Código Penal, que es donde se hace referencia al Órgano de cumplimiento y, concretamente al artículo 31 bis, donde se mencionan las características y funciones mínimas que debe de tener el Órgano de cumplimiento, se van a enumerar los requisitos que debe tener la Oficialía de cumplimiento para que sea eficaz:



Ilustración 33. Requisitos del Órgano de Cumplimiento Normativo

- Debe disponer de “*poderes autónomos de iniciativa y de control o que tenga encomendada legalmente la función de supervisar la eficacia de los controles internos de la persona jurídica*”: hace referencia a la capacidad para hacer elecciones, tomar decisiones y asumir las consecuencias de las mismas. Se trata de una **autonomía** en su funcionamiento relacionada directamente con las competencias que tiene atribuidas. No obstante, que la Oficialía de Cumplimiento sea autónoma no implica que tenga que ser independiente funcionalmente porque al ser un órgano incluido en la organización, siempre dependerá en del órgano de gobierno.
- Debe tener **autoridad** en lo que al cumplimiento se refiere y a todos los niveles: cuanto más directamente dependa del órgano de gobierno de la organización, más autoridad y más capacidad tendrá la Oficialía de Cumplimiento para controlar la actuación de todos los departamentos y de todas las personas integrantes de la organización. No debe olvidarse que, para el ejercicio de sus funciones tiene que interactuar constantemente con el resto de la organización mediante la supervisión, vigilancia y control de los riesgos de incumplimiento normativo de la entidad.
- Ha de **contar con recursos económicos, materiales y humanos necesarios** para poder desempeñar sus funciones eficazmente. Un Modelo de Cumplimiento Normativo que no cuente con los recursos necesarios no va a ser eficaz ni prevenir los incumplimientos normativos.
- La persona o personas que integren la Oficialía de Cumplimiento deben tener unos conocimientos acordes a las funciones que van a desempeñar, así como contar con la **experiencia adecuada** y la **formación necesaria**. Es el órgano de gobierno y/o la dirección de la organización quienes deben velar porque la persona o personas de este Órgano de cumplimiento dispongan de la capacidad y formación adecuada.
- El **conocimiento de la entidad** es necesario para que el Órgano de cumplimiento pueda desempeñar sus funciones eficazmente. Es fundamental que conozca los procesos y procedimientos existentes, así como las políticas aprobadas, para poder **supervisar el funcionamiento y la eficacia del Modelo de Cumplimiento**.
- No debe producirse una omisión o ejercicio insuficiente de sus funciones: la Oficialía de Cumplimiento puede ser en muchas ocasiones el último filtro para prevenir el incumplimiento normativo, por este motivo, se le debe exigir la **máxima diligencia** en el desarrollo de sus funciones.

3.4.3.1. INDEPENDENCIA Y CONFLICTO DE INTERESES

En relación con la independencia, sería deseable que el Órgano de cumplimiento fuera lo más independiente posible, pero al formar parte de la estructura de la entidad y dependiente

del órgano de gobierno, se podrá alcanzar la independencia en cuanto al funcionamiento, pero siempre existirá cierto riesgo de injerencias, de interferencias, de vínculos y de presiones.

Entre las causas más evidentes que pueden motivar un conflicto de intereses se encuentran:

- Cuando el Órgano de cumplimiento es el propio órgano de administración o de gobierno y tiene que vigilarse a sí mismo y evitar el riesgo de incumplimientos normativos.
- Si el Órgano de cumplimiento desempeña otras funciones adicionales a las propias, por lo que también tendría que revisar el funcionamiento de esas otras funciones.
- Si la persona o personas integrantes del Órgano de cumplimiento forman parte y/o dependen de otros departamentos dentro de la organización, lo que implica que ya no dispondrá de la autonomía necesaria.

El Modelo de Cumplimiento debe incluir, además, los mecanismos para una adecuada gestión de cualquier conflicto de intereses que pudiera ocasionar la Oficialía de Cumplimiento en el desarrollo de sus funciones. Estos mecanismos pueden ser medidas preventivas como incluir en el Reglamento de funcionamiento de la Oficialía de Cumplimiento, mecanismos para blindar el Órgano de cumplimiento de injerencias, o incluso la implantación de procedimientos que incluyan controles preventivos dentro del Modelo de Cumplimiento.

La primera medida a tomar es que todas las personas integrantes del Órgano de Cumplimiento Normativo deberán firmar una Declaración responsable de ausencia de conflicto de intereses a la hora de constituir el Órgano de cumplimiento.

Como ejemplos de otras medidas a tomar se pueden citar:

- Definir claramente las funciones de la Oficialía de Cumplimiento para definir sus obligaciones y responsabilidades.
- Que la persona o personas integrantes del Órgano de cumplimiento tengan una retribución acorde con sus responsabilidades.
- Que a la persona o personas integrantes, en caso de despido, se les tenga que indemnizar como si de alta dirección se tratase⁹⁷.
- Incluir los incumplimientos derivados de los posibles conflictos de intereses en el régimen sancionador del Código de conducta o incluso dentro del Reglamento de la Oficialía de Cumplimiento.
- Que en caso de que, durante el desempeño de sus funciones, surgiera un conflicto de intereses, las personas integrantes del Órgano de cumplimiento afectadas, habrán de

abstenerse de actuar y dar inmediata cuenta de ello. Este hecho debería quedar reflejado en un acta.

3.4.4. ÁMBITO DE ACTUACIÓN: FUNCIONES Y COMPETENCIAS

Como se ha mencionado anteriormente, la Oficialía de Cumplimiento no está definida en la legislación actual, pero sí que se contemplan las funciones de supervisión y vigilancia en el artículo 31 bis del Código Penal. Por este motivo, la definición de las funciones del Órgano de Cumplimiento Normativo recae sobre cada organización, aunque la estándar de cumplimiento ISO 37301:2021⁹⁸ sí que señala que la función de la Oficialía será la de supervisión, no la de tener competencias decisorias, que corresponderán al órgano de gobierno.

Las funciones que vaya a desempeñar están unidas a su ámbito de actuación, de manera que cuanto más amplio sea éste, mayores serán sus competencias. Por este motivo, en primer lugar, la entidad debe definir el ámbito de actuación del Órgano de cumplimiento.

El ámbito de actuación del Órgano de cumplimiento guarda relación estrecha con el alcance del Modelo de Cumplimiento Normativo de la organización y con las interacciones con el resto de elementos de dicho modelo, principalmente con el Código de conducta y con el Canal de denuncias.

Las funciones principales, y las mínimas, que tiene que desempeñar la Oficialía de Cumplimiento son:

- a Diseño e implementación del Modelo de Cumplimiento Normativo: aunque la responsabilidad corresponda al órgano de gobierno, el Órgano de cumplimiento es quien vela porque el modelo de gestión funcione eficazmente, por lo que sería recomendable que también participase en su diseño e implementación.
- b Gestión de riesgos: conlleva la revisión periódica del mapa de riesgos y de su actualización, en caso de ser necesario, ante cambios en las normativa y aspectos internos y externos de la organización. Incluye:
 - La identificación de los riesgos (genéricos y específicos) a los que debe hacer frente la organización y de los controles internos (preventivos y correctivos) que se establecen para reducir o eliminar esos riesgos.
 - El proceso de análisis, evaluación y establecimiento de indicadores de desempeño que permitan seguir la evolución de los riesgos. Estos indicadores servirán de base para identificar acciones correctivas.

⁹⁷ La indemnización por despido sujeta a un contrato de alta dirección está regulada en el [Real Decreto 1382/1985, de 1 de agosto, por el que se regula la relación laboral de carácter especial del personal de Alta Dirección](#).

⁹⁸ ISO 37301:2021. Compliance management systems — Requirements with guidance for use

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	<ul style="list-style-type: none"> Colaborar con el órgano de gobierno en el diseño e implementación (el Órgano de cumplimiento es el responsable último)
GESTIÓN DE RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódica del mapa de riesgos y de su actualización
SUPERVISIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DEL MODELO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión, vigilancia y control del funcionamiento Vigilancia de su cumplimiento Análisis de la eficacia de los controles internos
REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MODELO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	<ul style="list-style-type: none"> Planificación a largo plazo de las revisiones y acciones a implantar Diseño de sistema de reportes Diseño de sistema de indicadores
FORMACIÓN SOBRE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de conocimientos y necesidades formativas Diseño e implementación de planes de formación
INFORMAR DE POSIBLES RIESGOS E INCUMPLIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> Generar sistema de reportes Coordinación con órganos o comités del Código de conducta y del Canal de denuncias
SISTEMA DE TRAZA, DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO DE ACTUACIONES	<ul style="list-style-type: none"> Generar evidencias del funcionamiento del sistema Custodiar la documentación recopilada

Tabla 40. Funciones principales del Órgano de Cumplimiento Normativo

- c Supervisión, vigilancia y control del funcionamiento del Modelo de Cumplimiento: tiene la función de supervisar, vigilar y controlar el funcionamiento del modelo de prevención de incumplimientos normativos, su cumplimiento por parte de quienes están sometidos a él y la eficacia de los controles internos de la organización.
- d Revisión y actualización del Modelo de Cumplimiento Normativo para mejorar su eficacia: es una función necesaria para garantizar la mejora continua del modelo de gestión y su mayor eficacia, incluye la propuesta y planificación de nuevas medidas. La actualización puede venir derivada de una revisión interna periódica, de auditorías externas, a raíz de incumplimientos normativos detectados o ante cambios normativos o de la organización.
- Sería conveniente que se realice, entre otras cosas:
- Una planificación a largo plazo que se materialice en planes anuales y en acciones concretas, incluyendo revisiones del sistema periódicas y las medidas preventivas y correctivas que se haya decidido implantar.
 - El diseño de un sistema de reportes al órgano de gobierno: qué deben contener y cuándo se debe reportar.
 - El diseño de un sistema de indicadores que sean medibles y que sirvan para evaluar la eficacia del Modelo de Cumplimiento Normativo.
- e Formación sobre cumplimiento normativo, que incluye:
- La evaluación de los conocimientos y de las necesidades formativas en materia de cumplimiento normativo de la organización.
 - El diseño e implementación de planes de formación dirigidos a las personas integrantes de la entidad con periodicidad suficiente como para garantizar el conocimiento en estas materias.
- f Informar de posibles riesgos e incumplimientos: la detección de los riesgos de incumplimiento es imprescindible para que la entidad pueda prevenir que se produzcan incumplimientos normativos tomando las medidas adecuadas con anticipación. Elaborará informes de evaluación y reporte de posibles riesgos de in-

cumplimiento normativo. El procedimiento de reporte deberá estar regulado en el Reglamento interno de la Oficialía de Cumplimiento, indicando a quién se debe informar y cómo proceder dependiendo de si se trata de un riesgo o de un incumplimiento y a quién o quiénes afecta. En caso de que se detectara un incumplimiento del Código de conducta se deberá informar al órgano designado para tal fin, incluso se podría iniciar una denuncia de oficio.

Acerca de esta función, habrá que delimitar las competencias de los órganos o comités que participen tanto en la elaboración, revisión del Código de conducta, así como en sus incumplimientos, como en la recepción y evaluación de las denuncias recibidas a través del Canal de denuncias.

- g** Sistema de traza, documentación y registro de actuaciones: debe establecer un sistema que genere evidencias del funcionamiento del sistema de cumplimiento normativo de la organización. Estas evidencias incluirán la traza, la documentación y registro de las acciones llevadas a cabo, de las revisiones efectuadas, de la información que se publica, la formación que se realiza, las comunicaciones que se hacen, los informes que se emiten, las aprobaciones que se obtienen y de los incumplimientos detectados y cómo se comunican y reportan. Debe custodiar la documentación recopilada mientras sea necesaria como evidencia.

Otras funciones secundarias que puede desempeñar la Oficialía de Cumplimiento son:

- Asegurar que la organización tenga acceso a un asesoramiento profesional adecuado para el establecimiento, implementación y mantenimiento del Modelo de Cumplimiento Normativo.
- Incluir las tareas de cumplimiento normativo en las descripciones de los puestos de trabajo y en los procesos de gestión del desempeño de las personas empleadas.

El Órgano de cumplimiento, como su función fundamental es la de supervisar y vigilar el funcionamiento del Modelo de Cumplimiento Normativo, también podría participar en la Comisión del Código de conducta y/o formar parte del equipo de personas responsables de la valoración de una denuncia recibida a través del Canal de denuncias.

Adicionalmente, no podemos olvidar que las entidades del TSAS tienen obligaciones normativas que cumplir y, entre estas obligaciones, se encuentra cumplir en materia de prevención del blanqueo de capitales o financiación del terrorismo. Como las fundaciones y asociaciones son sujetos obligados de régimen especial, tienen que informar

al SEPBLAC⁹⁹ de cualquier indicio de incumplimiento u operación sospechosa, así como asegurar el cumplimiento de todas las obligaciones derivadas de la legislación aplicable¹⁰⁰, la Oficialía de Cumplimiento puede ocuparse. Esto está en consonancia con que el ámbito de actuación del Órgano de cumplimiento abarque toda la normativa de aplicación a la entidad.

RECOMENDACIÓN

Que la Oficialía de Cumplimiento Normativo se encargue de las funciones principales del Modelo de Cumplimiento Normativo, al menos de supervisar las que se llevan a cabo, aunque algunas actividades sean ejecutadas por otras personas de la organización o externas y, como órgano encargado de la supervisión, vigilancia y control del Modelo de Cumplimiento Normativo, que participe en la comisión del Código de conducta y en la valoración de las denuncias recibidas a través del canal de denuncias.

3.4.5. COMPOSICIÓN

La composición de la Oficialía de Cumplimiento dependerá de las características y necesidades de cada organización.

El principal factor que puede influir en su composición es el tamaño de la organización, esto se debe a que las entidades pequeñas disponen de menos recursos económicos y humanos, por lo que es más complicado lograr que la Oficialía de Cumplimiento pueda desempeñar sus funciones eficazmente.

En relación con el tamaño, el artículo 31 bis 3 del Código Penal menciona expresamente que si se trata de una entidad de pequeña dimensión las funciones de la Oficialía de Cumplimiento podrían ser asumidas por el órgano de gobierno de la organización. En este sentido y, de acuerdo a ese mismo artículo, se consideran de pequeña dimensión las entidades que estén autorizadas a presentar la cuenta de pérdidas y ganancias abreviada.

A modo de recordatorio, las entidades podrán presentar cuenta de pérdidas y ganancias abreviada cuando, durante dos ejercicios consecutivos reúnan, a la fecha de cierre de cada uno de ellos, al menos dos de las circunstancias siguientes, son¹⁰¹ :

⁹⁹ [Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.](#)

¹⁰⁰ Las fundaciones y asociaciones son sujetos obligados de régimen especial, estando sometidos exclusivamente a las obligaciones previstas en los artículos 39 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y 42 de su Reglamento, aprobado por Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo.

¹⁰¹ De acuerdo al [Real Decreto 1491/2011, de 24 de octubre, por el que se aprueban las normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las entidades sin fines lucrativos y el modelo de plan de actuación de las entidades sin fines lucrativos.](#)

VARIABLES	CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS ABREVIADA
Total partidas de Activo	≤11.400.000
Volumen anual de Ingresos (Actividad propia y mercantil)	≤22.800.000
Nº medio de Personas Contratadas	≤250

Tabla 41. Condiciones para presentar cuenta de pérdidas y ganancias abreviada

El principal inconveniente que tendría que el órgano de gobierno desempeñara el papel de la Oficialía de Cumplimiento sería la dificultad de evitar un conflicto de intereses en caso de que el incumplimiento normativo proviniese de una persona integrante de la Junta Directiva o del Patronato.

Además del tamaño de la organización, otros factores que pueden incluir en la composición del Órgano de cumplimiento son:

- Los requisitos que se recomienda deben tener el Órgano de cumplimiento y que se han enumerado anteriormente: autonomía, autoridad, contar con recursos económicos, materiales y humanos necesarios, experiencia y formación adecuados, conocimiento de la entidad y máxima diligencia. La entidad debe buscar una fórmula que garantice que el Órgano de cumplimiento designado cumple estos requisitos.
- La actividad de la organización. Dependiendo del tipo de actividad y, en consecuencia, de los riesgos derivados, será más idóneo un tipo de órgano que otro. Por ejemplo, el Órgano de cumplimiento que debería tener una entidad cuya actividad principal consiste en la realización de actividades con menores de edad no tiene por qué ser el mismo que otra organización cuya actividad consiste en el asesoramiento a otras entidades en cumplimiento normativo.
- La estructura de la organización. La Oficialía de Cumplimiento debería adaptarse a la estructura para que se garantice que cumple eficazmente sus funciones.
- Los recursos de los que dispone la entidad. Si la organización dispone de suficientes recursos económicos podría llevar a cabo nuevas contrataciones de personal para constituir el Órgano de cumplimiento o externalizar una parte de las tareas con una empresa especializada.

En este apartado se va a explicar las diferentes opciones que van a condicionar cómo es el Órgano de cumplimiento, así como explicar las ventajas e inconvenientes más significativos de cada uno de ellos:

- Unipersonal u órgano colegiado: la organización deberá decidir si opta por un órgano unipersonal, por uno formado por más de una persona o por un órgano colegiado:

Órgano unipersonal:

Si se opta por un órgano unipersonal, la titularidad corresponderá a una sola persona física y será quien tenga que desempeñar todas las funciones. No obstante, se puede apoyar en otros departamentos o personas internas o externas a la organización para la realización de ciertas tareas.

Será complicado que una sola persona cumpla con todos los requisitos que debería tener el Órgano de cumplimiento, porque se podría designar a una persona que dispusiera de la formación y experiencia necesarias y dotarla de autonomía y autoridad, pero raramente se dispone de un perfil así en las organizaciones, y si se decide contratar a alguien específicamente para el puesto, además del elevado coste salarial que supondría, llevaría tiempo que adquiriera el conocimiento de la organización necesario para cumplir las funciones eficazmente.

No obstante, un órgano unipersonal puede ser beneficioso en cuanto a los flujos de información ya que no da lugar a errores de interlocución.

Órgano colegiado:

En caso de que la organización prefiera un órgano colegiado, la titularidad corresponderá a varias personas físicas. Se busca la ponderación de puntos de vista entre las personas que lo conforman.

Al estar formado por varias personas permite que las funciones y las responsabilidades se repartan. También facilita el cumplimiento de los requisitos porque será más fácil que en su conjunto se disponga de la formación y experiencia necesarios, así como del conocimiento de la entidad.

Para que sea eficaz, será fundamental establecer los flujos de comunicación entre las personas integrantes, con el órgano de gobierno y con el resto de la organización, de definir e implementar procedimientos estándar para la designación de responsabilidades y de ejecución de tareas de acuerdo a un cronograma y para la convocatoria de reuniones periódicas porque, aunque se cuente con mayores recursos, el reparto de las responsabilidades puede dar lugar a una dilución de las mismas.

Entre las ventajas e inconvenientes de cada uno de estos tipos de Órgano de cumplimiento, se puede señalar:

	Órgano unipersonal	Órgano colegiado
Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> • Requiere de menos recursos • Interlocutor perfectamente identificado 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilita que las responsabilidades se repartan • Puede formarse un equipo multidisciplinar • Mayor capacidad de trabajo y de división de tareas
Inconvenientes	<ul style="list-style-type: none"> • Concentración de responsabilidad en una sola persona • Mayor riesgo de conflicto de intereses • Limitación de conocimientos y de capacidad de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Requerir mayores recursos • Puede generar problemas de interlocución • Las responsabilidades pueden diluirse • Requiere de un Reglamento interno más complejo

Tabla 42. Órgano unipersonal versus órgano colegiado

Órgano de Cumplimiento interno o externo:

La entidad podría externalizar el Órgano de cumplimiento, pero no es aconsejable debido a que para el desempeño de sus funciones se requiere conocer a fondo la organización y un contacto continuo con todas las personas que participan en su funcionamiento. Sin embargo, aunque no se recomiende externalizar la totalidad de la Oficialía, hay diversas fórmulas para incorporar a personas u organizaciones externas:

- Posibilidad de integrar en la Oficialía de Cumplimiento a alguna persona ajena a la organización, en caso de que este órgano sea colegiado. Puede garantizar mejor la independencia del órgano y, segundo, puede complementar los conocimientos específicos para desempeñar la labor que, por sí, no puedan aportar los miembros internos de la empresa.
- Algunas funciones podrían externalizarse, e incluso, algunas hasta sería recomendable que fueran desempeñadas externamente, por ejemplo, la realización de un monitoreo externo de forma periódica del funcionamiento del sistema o las auditorías del propio sistema, en caso de que sea necesario o se desee evaluar. Lo relevante es que la entidad disponga de un órgano que se responsabilice de la función de cumplimiento normativo, pero no es necesario que se encargue de llevar a cabo todas las tareas.

RECOMENDACIÓN

Que la Oficialía de Cumplimiento Normativo sea un órgano colegiado con personas integrantes de diferentes colectivos de la organización, teniendo a una de esas personas integrantes como interlocutora y que dirija o presida el órgano.

Además, integrar en la Oficialía de Cumplimiento a una persona externa (puede representar a una organización) con conocimientos en cumplimiento normativo y que sea quien se encargue de efectuar revisiones periódicas del sistema de cumplimiento normativo de acuerdo a una planificación aprobada por el órgano de gobierno. También podría proporcionar alguna formación concreta. Esta fórmula mixta aportaría, con las personas integrantes de la organización el conocimiento de la entidad, la autoridad y la autonomía y, con la persona externa la formación y la experiencia.

Si el Órgano de cumplimiento de la entidad es unipersonal, no requiere de ninguna estructura interna propia, pero si es un órgano colegiado se debería diseñar una estructura que minimice o evite problemas de interlocución y el riesgo de dilución de responsabilidades.

En esta línea, ¿qué roles pueden componer un Órgano de Cumplimiento Normativo cuando sea colegiado? Cada organización conformará el órgano dependiendo de las características y necesidades de la propia entidad. Como ejemplo de estructura, podemos tomar como referencia la composición habitual de un órgano de gestión: en el puesto de dirección, presidencia o de Chief Compliance Officer, contaríamos además con vocalías y con una persona que cumpliera las funciones de secretaría y que sería quien velara porque en el órgano se cumplan todas las formalidades fijadas en el Reglamento de la Oficialía de Cumplimiento.



Ilustración 34. Ejemplo de estructura de un Órgano de cumplimiento colegiado

3.4.6. REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO

Una vez definidas las funciones, elegida la estructura del Órgano de Cumplimiento Normativo y su composición, debemos contar con un procedimiento de funcionamiento del mismo.

Es fundamental disponer de un reglamento, independientemente del tipo de Órgano de Cumplimiento.

El reglamento debe estar aprobado por el órgano de gobierno y figurar en un acta la aprobación.

El Reglamento debe indicar de forma clara todos los aspectos a tener en cuenta de la Oficialía de Cumplimiento normativo, tales como su alcance, su composición y estructura, qué criterios tomar para seleccionar a la persona o personas integrantes, su funcionamiento interno, cómo debe interactuar con el resto de la organización, entre otros.

Los principales elementos que debería contener el Reglamento de la Oficialía de Cumplimiento Normativo son:

ELEMENTOS DEL ÓRGANO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	
Objeto y alcance	
Definiciones y marco normativo	
Composición y estructura	
Criterios de selección y/o contratación personas integrantes	
Funciones	
Compromisos, deberes y conflicto de intereses	
Funcionamiento	
Seguimiento y evaluación del funcionamiento	
Otros elementos	

Tabla 43. Principales elementos del Reglamento del Órgano de Cumplimiento Normativo

A continuación, se explica cada uno de los elementos detallando su contenido:

- Objeto y alcance del Reglamento:

El objeto u objetivo del Reglamento es qué se persigue con el documento. El objetivo del Reglamento será principalmente el de determinar por quién, qué, cómo, cuándo y dónde va a desarrollar sus competencias el Órgano de Cumplimiento Normativo.

Un ejemplo de redacción de este punto podría ser: "El objeto es regular, en aplicación de los acuerdos adoptados por el órgano de gobierno de la entidad, la actividad de la Oficialía de Cumplimiento normativo, como órgano (unipersonal / colegiado) de carácter interno y permanente de la entidad. Este Reglamento contiene los principios y las reglas que gobiernan la actuación del Órgano de Cumplimiento y su régimen de adopción de acuerdos y funcionamiento interno. Asimismo, se delimitan sus competencias y su ámbito de actuación".

Con el alcance se hace referencia a qué aspectos va a regular el reglamento. Se pueden resumir el contenido del reglamento.

Por ejemplo: "El ámbito de aplicación de este reglamento comprende la gestión del Órgano de cumplimiento, su organización, las funciones que va a desempeñar y a quienes forman parte del mismo, así como de otros aspectos relacionados".

- Definiciones y marco normativo

Se pueden incluir las definiciones que se considere puedan ayudar a entender algunos conceptos que se mencionen como, por ejemplo, Modelo de Cumplimiento Normativo, riesgo, medida preventiva o medida correctiva, entre otros. Las definiciones a incluir dependerán de cada organización y de la redacción del reglamento.

En relación con el marco normativo, se debería incluir las normas que afectan a la regulación del Órgano de cumplimiento, como son el Código Penal, la Circular 1/2016, de 22 de enero, sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del Código Penal efectuada por Ley Orgánica 1/2015, por ejemplo, y cualquier otra normativa externa o interna que sea de aplicación.

- Composición y estructura

Incluiría una descripción del órgano y de su estructura, concretamente debería contener:

- Cómo es el Órgano de cumplimiento, si es unipersonal o colegiado y, en este caso, cuántas personas lo constituyen.
- Descripción de la estructura, en caso de que no sea unipersonal.
- Relación de los puestos dentro del Órgano de cumplimiento, en caso de que no sea unipersonal, y rol de cada puesto.
- Si existen jerarquías dentro del órgano y cómo son, en caso de que estuviera compuesto por varias personas.

Que el Reglamento contenga esta información permite que no haya confusión en cuanto al número de personas que lo deben constituir y cómo deben ser las relaciones entre ellas.

- Criterios de selección y/o contratación de las personas integrantes del órgano

Debería contener en qué criterios se debe basar la selección de las personas que integran el Órgano de cumplimiento, es decir, si cada puesto tiene asignado un rol y si queda vacante debe ser ocupado por una persona que cumpla esas características, si se va a contratar a alguien para desempeñar las funciones del órgano o van a ser personas contratadas o que actualmente ya formen parte de la organización, si es necesario que estén representados

todos los colectivos dentro de la organización (órgano directivo, dirección, personas trabajadoras, personas voluntarias y personas usuarias), si es necesario que las personas integrantes cumplan ciertos requisitos en experiencia o formación. Sería de aplicación independientemente de si el órgano sea unipersonal o colegiado.

Sería conveniente que incluyera también las incompatibilidades que se pueden dar para formar parte del Órgano de cumplimiento.

- Ámbito de actuación y funciones

Hace referencia a cuál es el ámbito de actuación del órgano, que está directamente relacionado con el ámbito de actuación del Modelo de Cumplimiento Normativo de la organización. El modelo puede limitarse solo a incumplimientos que puedan suponer un delito penal o a cualquier incumplimiento de una norma que afecte a la organización.

Se deberían enumerar todas las funciones que tiene, de forma que no haya dudas acerca de sus competencias y de cuál es su ámbito de actuación.

Las funciones han tenido que ser definidas y aprobadas con anterioridad por el órgano de gobierno. Para determinar las funciones puede ser de ayuda lo mencionado anteriormente en este manual en el apartado *Ámbito de actuación: funciones y competencias*.

Si se han definido puestos dentro del órgano, habrá que especificar si cada uno tiene funciones concretas y detallar cuáles son.

En el ejemplo que se ha propuesto referente a la estructura del Órgano de cumplimiento colegiado:

- La persona que ostente la dirección o presidencia del órgano será quien asuma las funciones de dirección, supervisión y liderazgo de las tareas, así como la interlocución.
- Las funciones de secretaría serían la de convocar al Órgano de cumplimiento, elaboración de las actas, revisión de los protocolos y custodia de la documentación.
- Las vocalías velarán por el cumplimiento normativo dentro de cada una de las áreas que le hayan sido encomendadas.

- Compromisos, deberes y conflicto de intereses

Indicar los compromisos y deberes del Órgano de cumplimiento, que se debe fundamentar toda su actuación.

Ejemplos de estos compromisos y deberes podría ser: las personas integrantes de la Oficialía de Cumplimiento deberán actuar en el desempeño de sus funciones con la máxima diligencia y competencia profesional, guardarán secreto y mantendrán como información confidencial sus deliberaciones y acuerdos y, se obtendrán de revelar datos, informes o antecedentes a los que han tenido acceso en la ejecución de sus tareas, así como de utilizarlos en beneficio propio o de terceros, sin perjuicio de cumplir con las obligaciones de transparencia e información que determine la entidad.

Además, sería conveniente incluir un apartado o, al menos una mención, a qué sucede si, durante el desempeño de sus funciones, surge un conflicto de intereses por parte del Órgano de cumplimiento en su totalidad o por parte de una de las personas que lo componen. Ayudaría que se mencionaran las causas que podrían dar lugar a un conflicto de intereses y también las acciones a llevar a cabo en caso de que se diera este conflicto de intereses para eliminar el riesgo o, al menos, mitigarlo.

- Funcionamiento

Un procedimiento de funcionamiento interno estandariza la actividad de este órgano, lo que facilita no solo el desarrollo de las actividades y la consecución de los objetivos, sino también el seguimiento y la evaluación del mismo.

Se debe regular el funcionamiento interno del Órgano de cumplimiento, que incluye:

- La convocatoria de reuniones, la toma de decisiones y la aprobación de medidas y de las actas: especificar cada cuánto tiempo deben celebrarse, cómo es el proceso de votación y aprobación de medidas, cuántos votos son necesarios para la aprobación, estructura de las actas, quién tiene que redactarlas y cómo y cuándo se aprueban, principalmente.
- Regular las relaciones con el órgano de gobierno.
- La necesidad de elaborar un presupuesto anual que deberá ser aprobado por el órgano de gobierno, al igual que la ejecución de forma periódica (al menos semestralmente). Se debería mencionar que se va a elaborar, por quién y cómo serán las revisiones del mismo.

- Seguimiento y evaluación del funcionamiento Órgano de Cumplimiento Normativo

El Órgano de Cumplimiento Normativo también tiene que ser evaluado y, al ser un órgano integrante de la organización y dependiente del órgano de gobierno, deberá reportar acerca de sus resultados, funcionamiento y medidas adoptadas y sobre la ejecución de su presupuesto.

Entre los indicadores del Modelo de Cumplimiento Normativo se deberían incluir algunos para evaluar el desempeño de las funciones del Órgano de Cumplimiento Normativo de forma objetiva y medible.

• Otros elementos

Las organizaciones sociales tenemos que cumplir también normas éticas, por este motivo, en el Reglamento del Órgano de cumplimiento se deberían integrar otros aspectos tales como la perspectiva de género y la perspectiva de diversidad y no discriminación.

Un ejemplo de índice de Reglamento del Órgano de Cumplimiento Normativo podría ser:

0.	Vigencia y última actualización
1.	Objeto y alcance
2.	Marco normativo de referencia
3.	Definiciones
4.	Composición y estructura del Órgano de Cumplimiento Normativo
5.	Criterios de selección y contratación de las personas integrantes
6.	Deberes y obligaciones del Órgano de Cumplimiento Normativo <ul style="list-style-type: none"> • Conflicto de intereses
7.	Desarrollo de la actividad del Órgano de Cumplimiento Normativo <ul style="list-style-type: none"> • Funciones • Funcionamiento interno • Presupuesto y plan de actividades • Reportes • Seguimiento y evaluación
8.	Otros aspectos a considerar

Tabla 44. Ejemplo de Índice de Reglamento del Órgano de Cumplimiento Normativo

de un sistema de control que mitiga el riesgo de incumplimiento normativo y la responsabilidad penal de la entidad jurídica.

Al ser el Órgano de Cumplimiento Normativo quien se va a encargar de la vigilancia, control y supervisión del Modelo de Cumplimiento Normativo, en caso de que omita sus obligaciones de control, el riesgo de que se pueda producir un incumplimiento no se mitigaría, por lo que podría tener consecuencias administrativas, económicas, penales y reputacionales para la organización.

En relación con la responsabilidad penal, el Órgano de cumplimiento puede transferir la responsabilidad penal a la persona jurídica mediante dos vías¹⁰²:

- A través de su actuación delictiva al omitir gravemente un incumplimiento realizado por una persona de la organización y que no ha dificultado o impedido al no realizar su trabajo con diligencia¹⁰³.
- Por producirse una omisión o un ejercicio insuficiente de las funciones de supervisión, vigilancia y control por parte del Órgano de Cumplimiento Normativo¹⁰⁴.

No obstante, la responsabilidad de las personas integrantes del órgano de gobierno y, en particular de quien ostenta la dirección y portavocía del órgano, en caso de que el órgano sea pluripersonal, no sería diferente a la del resto de personas directivas de la organización o del resto de personas contratadas del mismo nivel, según sea el organigrama. Podría tener mayor responsabilidad derivado del hecho de que, debido a su posición y funciones, tendría mayor conocimiento de los incumplimientos que puedan darse en la entidad y, por lo tanto, podría impedir o mitigar el riesgo derivado.



Ilustración 35. Proceso de constitución del Órgano de Cumplimiento Normativo

3.4.7. RESPONSABILIDAD DEL ÓRGANO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Como se ha mencionado anteriormente, disponer de un órgano que supervise el sistema de Cumplimiento normativo de la organización es un indicador de que la entidad dispone

¹⁰² Circular 1/2016, de 22 de enero, sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del Código Penal efectuada por Ley Orgánica 1/2015.

¹⁰³ Ver artículo 31 bis letra b de la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

¹⁰⁴ Ver artículo 31 bis 2.4ª de la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

3.4.8. PROCESO DE NOMBRAMIENTO Y CONSTITUCIÓN

Sólo queda ver cómo sería el proceso de constitución y puesta en funcionamiento de la Oficialía de Cumplimiento normativo. Un esquema de cómo podría ser el proceso explicando cada uno de los pasos es el siguiente:

a. Compromiso del órgano de gobierno

El primer paso es la obtención del compromiso firme del órgano de gobierno, ya que es desde quien debe partir el impulso de la cultura de cumplimiento.

El órgano de gobierno tiene que legitimar la constitución de modo que sea aceptado por toda la organización. El hecho de que sea aprobado por el órgano de gobierno no implica que se elimine la resistencia al cambio ante las obligaciones y nuevas actividades que implica el cumplimiento normativo, pero sí concederá autoridad a la persona o personas integrantes del órgano para poder ejercer sus funciones e implantar los procedimientos y controles que consideren necesarios. Autoridad que será requerida para, por ejemplo, agregar cláusulas en los contratos del personal y de proveedores como medidas de diligencia debida.

Por otro lado, emprender acciones nuevas siempre requiere del respaldo del órgano de gobierno y de la dirección, y más en las entidades sociales donde el capital humano es muy significativo. Además, cuando no se dispone de los recursos económicos necesarios, va a requerirse un mayor esfuerzo a las personas integrantes de la organización, por lo que será necesario dicho respaldo.

b. Acta de aprobación

El compromiso del órgano de gobierno de constituir un Órgano de Cumplimiento Normativo u Oficialía de Cumplimiento normativo debe quedar recogido por escrito en el acta de la reunión en la que se decida.

Que figure expresamente en el acta de la reunión del órgano de gobierno es para que quede constancia de la legitimidad. Si no figura en acta no quedará constancia de su aprobación ni del compromiso del órgano de gobierno para constituir el Órgano de Cumplimiento Normativo.

c. Definición de la estructura, composición y funciones del Órgano de Cumplimiento Normativo

Una vez que el órgano de gobierno ha tomado la decisión de constituir el Órgano de Cumplimiento Normativo, se deberá decidir cuál es su estructura y su composición, así como sus funciones, lo que implica decidir su ámbito de actuación.

Se ha podido decidir con anterioridad a la aprobación de la constitución del Órgano de cumplimiento por el órgano de gobierno o con posterioridad.

Las decisiones a tomar estarán relacionadas con:

- La estructura del órgano: habrá que decidir si es unipersonal o pluripersonal, y si es colegiado, por el número de personas que estará formado. También se ha de decidir si se va a externalizar mediante el apoyo de alguna persona externa o se va a contar con el apoyo o contratación de otra organización o empresa.
- La relación de los puestos que lo deberían componer y los roles de cada uno, en caso de que se optara por un órgano pluripersonal.
- La experiencia y formación requerida de la persona o personas integrantes, así como el conocimiento de la entidad.
- Las funciones y las competencias del Órgano de cumplimiento y de las personas integrantes, si fuera pluripersonal o colegiado.
- Y finalmente, la relación del órgano con el resto de elementos del Modelo de Cumplimiento Normativo.

RECOMENDACIÓN

Que el diseño del puesto o de los puestos que compongan la Oficialía de Cumplimiento sea en función de las necesidades de la organización, y teniendo en cuenta los requisitos que debe cumplir el Órgano de cumplimiento, no en función de las personas disponibles en ese momento.

Estas decisiones pueden ser tomadas por el órgano de gobierno o por una comisión constituida para tal efecto.

d. Dotar al Órgano de Cumplimiento Normativo de recursos

Para que el Órgano de cumplimiento sea eficaz, habrá que dotarlo de recursos, ya sean humanos, materiales o económicos.

Las decisiones tomadas en relación con la estructura, composición y funciones del órgano, deben ir acompañadas de una dotación de recursos por parte de la organización.

El órgano de gobierno deberá aprobar un presupuesto anual para el Órgano de cumplimiento que incluiría los gastos de personal de las personas integrantes, si fueran contratadas, los gastos que supusieran el con-

tar con apoyo externo y todos los demás gastos necesarios para su funcionamiento (material, mobiliario, equipos informáticos, de telefonía, entre otros). Ese presupuesto deberá completarse con los gastos que sean necesarios para realizar las acciones que estén comprendidas en el Plan de actividades anual que tendrá que establecerse.

e. Diseño y redacción del Reglamento del Órgano de Cumplimiento Normativo

Todas las decisiones tomadas relativas al Órgano de Cumplimiento Normativo deberían plasmarse en un documento que contenga, además, los deberes y obligaciones de la persona o personas integrantes del Órgano de cumplimiento.

El Reglamento deberá contener toda la información que se ha descrito en el apartado en el que se habla de él en este manual. Es importante que se redacte de forma clara para que no dé lugar a interpretaciones ya que regulará el funcionamiento del Órgano de cumplimiento y se evitarán dificultades futuras.

Sería recomendable incluir un procedimiento de actuación en caso de conflicto de intereses, tal y como se ha mencionado anteriormente.

f. Aprobación por el órgano de gobierno

El Reglamento redactado tendrá que ser aprobado por el órgano de gobierno para otorgarle legitimidad, lo mismo que los cambios que se hagan de él posteriormente.

g. Acta de aprobación

La aprobación por el órgano de gobierno del Reglamento de la Oficialía de Cumplimiento Normativo debe quedar recogido por escrito en el acta de la reunión en la que se apruebe.

También deberán quedar recogidas en el acta de la reunión correspondiente las modificaciones posteriores que se realicen del Reglamento.

h. Nombramiento de las personas integrantes del Órgano de Cumplimiento Normativo

El nombramiento de la persona o personas integrantes de la Oficialía de Cumplimiento normativo deberá ser de los últimos pasos, una vez que se haya aprobado la constitución del órgano y del Reglamento por el órgano de gobierno.

El nombramiento debería hacerlo también el órgano de gobierno, figurando en el acta de la reunión en la que se aprobara.

Una vez nombrada la persona o personas integrantes, sería recomendable que cada una firmara dos documentos:

- Declaración de conformidad de cada persona integrante del Órgano de cumplimiento: se trata de un documento en el que cada persona nombrada expresará por escrito la aceptación del nombramiento.
- Declaración responsable de ausencia de conflicto de intereses a la hora de constituir el Órgano de cumplimiento por las personas que lo integran: es un documento en el que cada persona integrante del órgano declarará que no tiene ningún conflicto de intereses en relación con las funciones que va a desempeñar.

En el Anexo 11 se adjunta un Modelo de declaración de conformidad de nombramiento para integrar el Órgano de Cumplimiento Normativo.

En el Anexo 5 se adjunta un Modelo de declaración de confidencialidad y de ausencia de conflicto de intereses.

i. Planificación plurianual

Una vez constituido el Órgano de cumplimiento, éste realizará un análisis diagnóstico de la organización en relación con el cumplimiento normativo. En el diagnóstico se identificarán las características de la organización, las normativas aplicables, las medidas existentes (políticas, procedimientos, controles, etc.) y los riesgos potenciales, para posteriormente elaborar el Plan de Cumplimiento Normativo.

Las acciones a llevar a cabo por el Órgano de cumplimiento deberían quedar reflejadas en una planificación a largo plazo, desglosada en programaciones anuales con cronogramas estimados, para así ayudar a que se realicen y que sea lo más eficiente posible.

Algunos de estos pasos o acciones, como son la *Definición de la estructura, composición y funciones* y la *Dotación de recursos*, pueden llevarse a cabo al mismo tiempo y en paralelo a la constitución del Órgano de cumplimiento y su aprobación por el órgano de gobierno, pero siempre con anterioridad a la redacción y aprobación del Reglamento, ya que en esos pasos se tomarán decisiones que deben quedar reflejadas en el Reglamento.

El nombramiento de la persona o personas de la Oficialía de Cumplimiento deben realizarse con posterioridad a la *Definición de la estructura, composición y funciones* y a la

Dotación de recursos. Esto es debido a que primero se deben definir los puestos necesarios y los recursos de los que se dispone, y después buscar a las personas idóneas en base a las características, requisitos y recursos que han sido aprobados.

Todos los pasos y las decisiones adoptadas deben figurar de forma expresa por escrito.

3.4.9. EL ÓRGANO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN ORGANIZACIONES DE MENOR TAMAÑO

El concepto de organización pequeña depende de qué texto o fuente se consulte, y de qué criterios se utilicen. En el propio Código Penal, tal y como se ha mencionado anteriormente, se considera como entidad de pequeña dimensión a aquellas que estén autorizadas a presentar la cuenta de pérdidas y ganancias abreviada¹⁰⁵, pero estos valores a los que hace referencia se encuentran muy alejados de las cifras de muchas de las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social. Para poner en contexto y mostrar algunos datos de la situación de las entidades del TSAS, de acuerdo al Estudio 'El Tercer Sector de Acción Social en España 2019'¹⁰⁶:

- El 37,6% de las entidades no tienen a ninguna persona contratada en la organización.
- El 45,7% de las entidades del TSAS tienen a menos de cinco personas contratadas.
- El 53,5% de las personas contratadas en el sector lo hacen a jornada parcial.
- El 28% de las entidades tuvieron pérdidas, especialmente concentradas en las de menor volumen de ingresos, que tienen un resultado relativo medio negativo del -2,8%.

En este mismo Estudio, se proporcionan otra clasificación, basada en ventanas por volumen presupuestario, se definen hasta cuatro tipos de entidades por volumen presupuestario¹⁰⁷:

- Hasta 30.000 € anuales.
- De 30.001 a 300.000 € anuales.
- De 300.001 a 1.000.000 € anuales.
- Más de 1.000.000 € anuales.

No obstante, no se va a entrar en la definición de qué se considera entidad de pequeña dimensión, ya que no es el objeto de este manual, sino que se van a analizar las dificultades y las barreras, a las que van a tener que hacer frente las entidades de pequeña dimensión para poder implantar un

Órgano de Cumplimiento Normativo y que éste funcione eficientemente, así como proporcionar algunos consejos o recomendaciones para conseguirlo.

Estas organizaciones pequeñas se enfrentan a una serie de dificultades a la hora de hacer frente a sus obligaciones normativas, ya sean legales o éticas, entre las que se encuentra el cumplimiento normativo y, concretamente, la constitución de un Órgano de Cumplimiento Normativo eficaz. Las principales casuísticas que se pueden encontrar en estas entidades son:

- Carencia de independencia o coincidencia del rol en otras personas dentro de la organización derivada de la falta de recursos humanos en la entidad: Es bastante común que se encargue las tareas del Órgano de cumplimiento a una persona o personas de la organización en base a su conocimiento y experiencia de la entidad y de materias legales y organizativas, y que ya esté desarrollando otras funciones en la entidad. Puede dar lugar a conflictos de interés, en base a la concentración de funciones en una misma persona o personas, pudiendo quedar en entredicho la eficacia y las funciones del Órgano de cumplimiento. Suele suceder que el cumplimiento normativo se encargue a la persona o personas responsables de la asesoría jurídica, de auditoría interna o incluso al departamento de administración o financiero. Las consecuencias de esta decisión pueden ser la falta de eficacia del Modelo de Cumplimiento al no poder dedicarle ni el tiempo ni los recursos necesarios, carencia de control de determinadas áreas y/o tareas y la falta de independencia cuando tuvieran que evaluar y adoptar medidas relacionadas con las otras funciones que llevan a cabo.

Esto también sucede cuando es el propio órgano de gobierno quien asume las funciones del Órgano de cumplimiento. Esta coincidencia entre el Órgano de cumplimiento y el órgano de gobierno en la entidad puede provocar efectos negativos en la aplicación o prevalencia de controles implantados ante acciones llevadas a cabo o supervisadas por el órgano de gobierno.

- Concentración y sobrecarga de funciones: aspecto muy relacionado con el punto anterior; al no disponer la organización de suficientes recursos, la sobrecarga de funciones y responsabilidad en el personal puede afectar al desarrollo del Modelo de Cumplimiento Normativo. Las consecuencias de que el Órgano de cumplimiento no sea una función exclusiva pueden ser; entre otras, la dilatación temporal en la implantación de diversas acciones, la falta de diligencia a la hora de monitorizar controles o en la ausencia de desarrollo o actualización de políticas y procedimientos, así como no supervisar y la no adaptación del Modelo de Cumplimiento ante cambios de la normativa o de la propia organización.

¹⁰⁵ Ver artículo 3 bis 3 de la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

¹⁰⁶ Plataforma de ONG de Acción Social. (2019). *El Tercer Sector de Acción Social en España 2019. Nuevos horizontes para un nuevo contexto sociopolítico.*

¹⁰⁷ Plataforma de ONG de Acción Social. (2019). *El Tercer Sector de Acción Social en España 2019. Nuevos horizontes para un nuevo contexto sociopolítico.* Pág. 44.

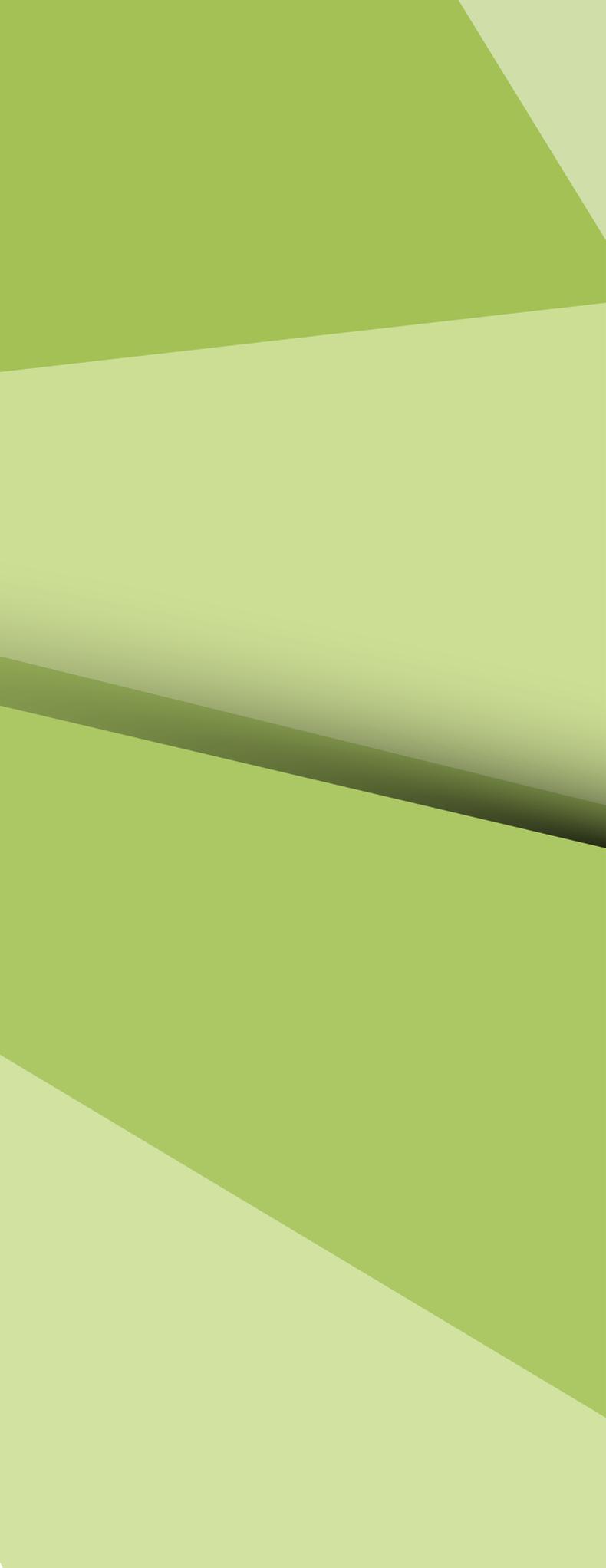
- No disponer de personas con conocimiento y experiencia necesarios en cuanto a normativa de aplicación: las entidades de pequeña dimensión, al disponer de recursos limitados y que éstos sean principalmente destinados a la realización de actividades finalistas, el personal contratado desempeñara principalmente funciones relacionadas con esas actividades finalistas y raramente dispondrán de formación y experiencia idóneos para desempeñar las funciones del Órgano de cumplimiento.
- Limitación del cumplimiento normativo a la prevención penal, por lo que el ámbito de actuación del Órgano de cumplimiento será exclusivamente la prevención penal: debido a la falta de recursos y a que normalmente se circunscribe el cumplimiento normativo al ámbito penal, de modo que el único fin de su implantación sea la mitigación o exoneración de la responsabilidad penal por parte de la persona jurídica en caso de posibles incumplimientos normativos, por lo que la entidad dispondría de un programa de prevención de delitos, pero no de un Modelo de Cumplimiento Normativo que abarque todo tipo de incumplimiento que se pueda dar en una entidad social. La constitución de un Órgano de cumplimiento puede mitigar los riesgos penales, pero el resto de riesgos quedarán desatendidos, por lo que se podrán producir incumplimientos normativos que pueden tener consecuencias administrativas, económicas y/o reputacionales.
- Contratación de una persona o de una organización externa a la entidad: los principales inconvenientes son el desconocimiento de la entidad en profundidad y la imposibilidad de tener un contacto directo y diario continuo con todas las personas que participan en su funcionamiento.
- Formar un Órgano de Cumplimiento Normativo colegiado con una persona integrante de cada uno de los colectivos de la organización (órgano de gobierno, personal contratado, personal voluntario y dirección) de modo que se repartan las tareas y se comprometa su realización mediante una planificación que incluya un cronograma. En el Reglamento deberían figurar las funciones de cada puesto, indicando qué tareas van a ser desempeñadas por cada persona.
- Buscar el apoyo de consultoras o despachos de abogacía especializados en Cumplimiento normativo que estén dispuestos a prestar servicios pro bono o a un coste reducido y que puedan llevar a cabo algunas de las funciones del Órgano de Cumplimiento Normativo tales como la revisión externa del Modelo de Cumplimiento, formación a las personas integrantes o asesoramiento en aspectos concretos.
- Que las personas integrantes del Órgano de cumplimiento que estén empleadas por la organización realicen formación gratuita o con cargo a los créditos de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo en cumplimiento normativo o en materias relacionadas para así incrementar sus conocimientos.
- Si la organización forma parte de una federación, plataforma o red, puede colaborar con otras entidades para obtener ayuda o compartir recursos, incluso a intercambiar personas que participen en el Órgano de cumplimiento y así evitar el conflicto de intereses.

Como consejos o recomendaciones a esos problemas se pueden señalar:

- Considerar el principio de proporcionalidad, esto es, que el Órgano de cumplimiento deberá adaptarse a la estructura de la organización, así cuanto más sencilla sea ésta, el trabajo a desempeñar por la Oficialía será más sencillo también. Además, en línea con lo anterior, estas organizaciones podrán *“demostrar su compromiso ético mediante una razonable adaptación a su propia dimensión de los requisitos formales”, “que les permita acreditar su cultura de cumplimiento normativo, más allá de la literalidad del precepto y en coherencia con las menores exigencias que estas sociedades tienen también desde el punto de vista contable, mercantil y fiscal”*¹⁰⁸.



¹⁰⁸ Circular 1/2016, de 22 de enero, sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del Código Penal efectuada por Ley Orgánica 1/2015.



ANEXO I. MODELO DE POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

CONSIDERACIONES PREVIAS

Este documento es un ejemplo que puede servir de ayuda para instaurar un Modelo de Cumplimiento Normativo en la entidad. Cada organización debe adaptarlo a su idiosincrasia. Tanto la adaptación a las características y funcionamiento de la entidad es responsabilidad de cada organización.

El objetivo de elaborar este documento es el de reflejar por escrito el compromiso del órgano de gobierno para implantar una cultura organizativa de cumplimiento e instaurar un sistema de gestión de dicho cumplimiento en la organización.

El documento, a modo de ejemplo, podría ser:

DOCUMENTO DE EJEMPLO

MODELO DE POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

1. Histórico de revisiones

HISTÓRICO DE REVISIONES			
Nº	MODIFICACIONES	APROBADA POR	FECHA DE APROBACIÓN
I	Texto original	Junta directiva / Patronato	08/09/2021

2. Introducción

En **[Nombre de la Asociación o Fundación]** tenemos el compromiso de velar por el cumplimiento de nuestros valores, nuestros principios éticos, por la transparencia y por el buen gobierno. Nuestras prioridades se basan en potenciar la cultura de cumplimiento normativo e integrar los principios éticos como elementos clave de nuestra organización.

Como entidad integrante del Tercer Sector de Acción Social no solo nos comprometemos con el cumplimiento de la legislación vigente, sino que velamos por el respeto de nuestros valores y principios éticos y nos comprometemos a transmitirlos a las personas o entidades beneficiarias de nuestras actividades y a la sociedad en general.

[Se puede incluir una breve explicación de la trayectoria de la organización hasta la decisión de implantar un Modelo de Cumplimiento Normativo. Para que no sea muy extenso, se debería indicar solo lo relativo a cumplimiento normativo].

El objetivo de este documento es transmitir el compromiso del órgano de gobierno de **[Nombre de la Asociación o Fundación]** para implantar una cultura organizativa de cumplimiento e instaurar un sistema de gestión de dicho cumplimiento en **[Nombre de la Asociación o Fundación]**, así como proporcionar los principios básicos en los que se va a basar nuestro Modelo de Cumplimiento Normativo de **[Nombre de la Asociación o Fundación]**, rechazando que se cometa cualquier acto ilícito o no ético en el seno de nuestra entidad y en el desarrollo de nuestra actividad.

Esta Política es parte integrante del Modelo de Cumplimiento, por lo que complementa al resto de sus elementos integrantes.

3. Normativa de referencia

Esta política se basa en la siguiente normativa de referencia:

- Estatutos de la **[Nombre de la Asociación o Fundación]**.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Ley de Régimen económico de las entidades sin fines lucrativos: Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal y sus disposiciones adicionales, así como su aplicación en la **[Nombre de la Asociación o Fundación]**.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- **[Normativa interna o externa que sea de aplicación]**.
- Cualquier modificación de normativas legales, automáticamente será aplicado por la **[Nombre de la Asociación o Fundación]**.

4. Ámbito de aplicación

El Modelo de Cumplimiento de la **[Nombre de la Asociación o Fundación]**, del que la Política forma parte, se va a implantar en toda la organización y afectará a todas las actividades que de esta Política de Cumplimiento será de aplicación a todas las personas integrantes del órgano de gobierno, a la dirección y a todo el personal contratado y voluntario, a quienes actúen en representación de la organización y a todas aquellas personas físicas y jurídicas con las que la entidad se relacione en el desarrollo de su actividad. Esto implica que todas estas personas deberán observar el contenido de esta política y deberán promover su cumplimiento.

El Modelo de Cumplimiento de la **[Nombre de la Asociación o Fundación]**, del que la Política forma parte, se va a implantar en toda la organización y afectará a todas las actividades que desarrolle.

Adicionalmente, todas las personas sujetas a esta Política deberán cumplir y promover el cumplimiento de los principios aquí descritos, así como seguir los mecanismos que forman parte del Modelo de Cumplimiento Normativo.

5. Principios básicos

Los principios de esta Política van a definir los pilares en los que se va a basar nuestro sistema de cumplimiento normativo y van a servir de referencia para la correcta implantación del Modelo en nuestra entidad.

La Política de Cumplimiento es el elemento de conexión y alineamiento de la normativa externa e interna tomando en todo momento como base los principios y valores de nuestra entidad.

Estos principios serán la base del Modelo de Cumplimiento Normativo:

- El objetivo principal será promover una **cultura de cumplimiento normativo** dentro y fuera de la organización y que se manifieste en el comportamiento y actitudes de las personas empleadas y voluntarias de la **[Nombre de la Asociación o Fundación]**. Se buscará conseguir un posicionamiento sólido y firme con el cumplimiento normativo por parte de todas las personas que integran la organización.
- Los **valores y principios de la [Nombre de la Asociación o Fundación]** deben estar presentes en todas las actuaciones que se lleven a cabo. Como organización integrante del Tercer Sector de Acción Social los valores y la ética son prioritarias, teniendo en cuenta, además, lo establecido en las Recomendaciones éticas del Tercer Sector de Acción Social.
- Se deberá cumplir con la **legalidad y con la normativa interna** en todo momento. La dirección y las personas integrantes del órgano de gobierno deberán tener un comportamiento que sirva de ejemplo al resto de las personas de la organización.
- Se requiere la **implicación de todas las personas integrantes de la organización** para que el sistema de cumplimiento sea eficaz. Será necesario que todas las personas trabajadoras, voluntarias y del órgano de gobierno se identifiquen con estos principios y los apliquen en todas sus actuaciones dentro del ámbito organizacional. La información y la formación serán claves en la consecución de este principio.

- El sistema de cumplimiento normativo **debe ser independiente y autónomo**. Se trata de autonomía e independencia en cuanto al funcionamiento del Modelo. Para mitigar el riesgo de injerencias, de interferencias, de vínculos y de presiones la adecuada gestión de cualquier conflicto de intereses es fundamental en la organización.
- La **mejora continua y la monitorización** estarán presentes en todo el proceso de implantación y gestión del sistema de cumplimiento normativo. La organización y, concretamente, el Órgano de Cumplimiento Normativo, deben trabajar de forma proactiva para prevenir, anticipar y gestionar los riesgos de incumplimiento de la entidad.
- Se **requiere de acciones y recursos específicos** que garanticen la aplicación de la Política de Cumplimiento y de la adopción de medidas específicas que permitan implantar el Modelo de Cumplimiento en la organización. Ha de contar con recursos económicos, materiales y humanos necesarios.
- La **transparencia**, al ser uno de los principios más significativos para la **[Nombre de la Asociación o Fundación]**, también lo es para el Modelo de Cumplimiento Normativo. La transparencia debe estar presente en todos los procedimientos en cuanto a:
 - Debe existir claridad en su desarrollo y que se informe a todas las personas de la organización.
 - Que las personas de la organización puedan participar en la medida de lo posible.
 - Que se establezcan unos objetivos e indicadores claros, precisos y evaluables, coherentes con los medios disponibles y con los valores de la organización.

La Política es el nexo de unión de los componentes del Modelo de Cumplimiento Normativo. El Modelo de **[Nombre de la Asociación o Fundación]** está compuesto por:

- La legitimación del Modelo, que parte de la/el **[Junta Directiva o Patronato]** de la organización y que se ha plasmado en esta Política.
- El compromiso ético de la organización, que ha sido el principal impulsor de la decisión de instaurar el Modelo y es una parte fundamental de esta Política. En todo momento han estado presentes los principios y valores de la entidad.
- Los elementos básicos del Modelo, sin los que no podría funcionar y que son, además de la propia Política:
 - El Código de conducta de la organización, que ha sido suscrito por todo el personal contratado y voluntario de la entidad y que ha partido del compromiso ético. Incluye los principios y las conductas que se espera sean desarrolladas por todas las personas de la organización, así como una referencia a aquellas conductas no deseadas y las no permitidas y el Régimen disciplinario en caso de que se produzca un incumplimiento. **[Incluir enlace para acceder al Código de conducta]**
 - El Canal de denuncias y su procedimiento, accesible a todas las personas, ya sean de la organización o externas a ella. **[Incluir enlace para acceder al Canal de denuncias]**
 - El Órgano de Cumplimiento Normativo es quien se encarga de velar por el funcionamiento del Modelo. **[Incluir una breve descripción de la composición del Órgano y de sus funciones]**
- El Plan de Cumplimiento Normativo de la organización que se actualizará anualmente. Está formado por políticas, procedimientos, controles, medidas y evaluaciones instaurados por la organización con la finalidad de prevenir o minimizar el riesgo de incumplimientos normativos.

6. Requisitos para la aprobación de la política

La Política de Cumplimiento va a ser revisada con una periodicidad anual por el Órgano de Cumplimiento, quien tras cada revisión realizará un informe por escrito que se conservará para la justificación de que se ha efectuado dicha revisión y para que quede constancia de los cambios introducidos. Este informe será enviado al órgano de gobierno para su revisión y aprobación.

La implantación de la Política y de sus futuras modificaciones se hará mediante su inclusión en el Plan de Comunicación y en el Plan de Formación de la organización. La Política será pública y figurará en la web de la entidad y se distribuirá a todas las personas de la organización.

Será responsabilidad última de la/el **[Junta Directiva o Patronato]** de la **[Nombre de la Asociación o Fundación]** velar por el cumplimiento y aplicación de esta Política.

7. Entrada en vigor y vigencia

Esta política entrará en vigor a partir de **[Fecha de la reunión del órgano de gobierno en la que se ha aprobado]**, fecha en que ha sido aprobada por **[la Junta Directiva / Patronato]**.

Tendrá validez mientras no sea aprobada su derogación por el órgano de gobierno.

ANEXO 2. MODELO DE ADHESIÓN AL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS Y VOLUNTARIAS

CONSIDERACIONES PREVIAS

Este documento es un ejemplo que puede servir de ayuda para instaurar un Modelo de Cumplimiento Normativo en la entidad. Cada organización debe adaptarlo a su idiosincrasia. La adaptación a las características y funcionamiento de la entidad es responsabilidad de cada organización.

El Código de conducta debe ser asumido por todas las personas trabajadoras y voluntarias de la organización. Por este motivo, y como prueba de tal adhesión, cada persona con contrato laboral y cada persona voluntaria de la entidad deben firmar un documento donde figure expresamente que asume el contenido del Código y que se compromete a cumplir lo dispuesto en el Código de conducta y a no llevar a cabo ninguna acción contraria a la normativo vigente ni a los principios y valores de la organización.

El documento de adhesión debe ser firmado por duplicado, ya que deben ser conservados por la organización y por la persona trabajadora o voluntaria. El correspondiente a la organización será archivado en el expediente de la persona correspondiente.

Para las nuevas incorporaciones a la organización, el documento de adhesión puede ser sustituido por una cláusula en el contrato laboral o en el acuerdo de voluntariado.

El documento, a modo de ejemplo, podría ser:

DOCUMENTO DE EJEMPLO

MODELO DE ADHESIÓN AL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS Y VOLUNTARIAS

Yo, D/D^a. _____

mayor de edad, con N.I.F. _____, como persona [trabajadora / voluntaria] de la [Nombre de la Asociación o Fundación] _____

Puesto o tareas encomendadas _____

Declaro que,

- Conozco y he leído el Código de conducta de la [Nombre de la Asociación o Fundación], así como el Régimen disciplinario contenido en él.
- Me comprometo a cumplir y respetar el contenido del Código de conducta, en particular sus principios y valores, así como las conductas y pautas de comportamiento que se detallan. Por este motivo, no voy a llevar a cabo ninguna acción contraria a la normativo vigente ni a los principios y valores de la organización.
- Me comprometo a informar de los incumplimientos del Código de conducta de los que tenga conocimiento que se hayan producido en el desarrollo de las actividades de la organización.
- Voy a colaborar en el establecimiento de una cultura de cumplimiento, proporcionando ejemplo con mi conducta y fomentando la canalización y resolución de las dudas que pudieran surgir sobre el Código de conducta.

En _____ a _____ de _____ de _____

Firma

ANEXO 3. MODELO DE CLÁUSULA RELATIVA AL CÓDIGO DE CONDUCTA A INCLUIR EN CONTRATOS Y CONVENIOS CON TERCEROS

CONSIDERACIONES PREVIAS

Este documento es un ejemplo que puede servir de ayuda para instaurar un Modelo de Cumplimiento Normativo en la entidad. Cada organización debe adaptarlo a su idiosincrasia. La adaptación a las características y funcionamiento de la entidad es responsabilidad de cada organización.

Es importante incluir una cláusula en los contratos y convenios con terceras personas en relación con el Código de conducta porque, aunque no sean integrantes de la organización, sí que participan en las actividades que realiza la entidad. Un incumplimiento normativo de un proveedor puede repercutir en la organización, ya sea porque se ha producido en una actividad que está desarrollando o porque puede perjudicarle reputacionalmente. En ambos casos estaría dentro del ámbito del cumplimiento normativo.

En caso de que el contrato o convenio ya estuviera vigente con anterioridad a la aprobación del Código, se podría redactar un anexo a dicho contrato o convenio a firmar por el tercero con un contenido similar.

La cláusula, a modo de ejemplo, podría ser:

DOCUMENTO DE EJEMPLO

MODELO DE CLÁUSULA RELATIVA AL CÓDIGO DE CONDUCTA PARA INCLUIR EN CONTRATOS Y CONVENIOS CON TERCEROS

CLÁUSULA X. Código de conducta

[Nombre de la empresa / institución / organización] conoce y entiende el alcance y contenido del contenido del Código de conducta de **[Nombre de la Asociación o Fundación]** accesible en **[Insertar enlace web de dónde se encuentre el Código de la Asociación o Fundación]**.

[Nombre de la empresa / institución / organización] se compromete a no realizar conductas indebidas y contrarias a dicho Código de conducta, ni al incumplimiento de la legislación que le sea de aplicación y que supusieran un perjuicio para **[Nombre de la Asociación o Fundación]**. En particular, se compromete a no realizar actos que supongan incitación al odio o a la discriminación de ninguna persona o colectivo por motivo de origen étnico, sexo, orientación sexual, religión, diversidad funcional, edad o cualquier otra condición física, intelectual, identitaria o cultural. Adicionalmente, se compromete al cumplimiento de la normativa en materia protección laboral y de prevención de riesgos laborales, igualdad y no discriminación, protección medioambiental y manifiesta que aplica todas las herramientas posibles para evitar situaciones de acoso y de vulneración de derechos.

[Nombre de la empresa / institución / organización] deberá garantizar la no realización de conductas contrarias al Código de conducta de **[Nombre de la Asociación o Fundación]** de cualquier persona que intervenga en las actividades de la entidad. Si se diera tal circunstancia, **[Nombre de la empresa / institución / organización]** deberá notificarlo a **[Nombre de la Asociación o Fundación]** en el momento de su detección para que tome las medidas necesarias para evitarlo.



ANEXO 4. MODELO DE NOTIFICACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS RELATIVA AL CÓDIGO DE CONDUCTA

CONSIDERACIONES PREVIAS

Este documento es un ejemplo que puede servir de ayuda para instaurar un Modelo de Cumplimiento Normativo en la entidad. Cada organización debe adaptarlo a su idiosincrasia. La adaptación a las características y funcionamiento de la entidad es responsabilidad de cada organización.

Las personas usuarias, al igual que el resto de colectivos de la organización, deben conocer la existencia del Código de conducta aprobado por la entidad y su contenido. No tienen que adherirse al Código, pero sí respetar las conductas, los principios y valores contenidos en él.

Dadas las condiciones especiales y de vulnerabilidad que pueden tener las personas usuarias, la organización deberá buscar las fórmulas adecuadas para que conozcan el contenido del Código. Es importante que conozcan las conductas que se consideran indebidas, así como respetar la normativa que sea de aplicación, tanto para les sirva de guía en sus actuaciones, como para que puedan informar ante la organización de cualquier actuación que suponga un incumplimiento del Código de conducta.

El documento, a modo de ejemplo, podría ser:

DOCUMENTO DE EJEMPLO

MODELO DE NOTIFICACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA A LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

La **[Nombre de la Asociación o Fundación]** tiene aprobado e implantado un Código de conducta, que se puede consultar en **[Indicar dónde se puede consultar]**, al que están adheridas todas las personas empleadas y voluntarias de la organización.

En todas las actividades llevadas a cabo por **[Nombre de la Asociación o Fundación]** se deben respetar los principios y valores contenidos en dicho Código, así como las normativa interna y externa de aplicación y no se debe llevar a cabo ninguna acción que suponga su incumplimiento. Cabe destacar que la **[Nombre de la Asociación o Fundación]** no consiente ninguna conducta delictiva ni actuaciones que supongan algún tipo de discriminación por razón de nacionalidad, origen, sexo, orientación e identidad sexual, edad, capacidad, clase social, etnia, religión, lengua u opinión política. Tampoco se consentirá ningún tipo de acoso.

En todo momento se podrá solicitar información adicional al respecto, estando obligada la organización a contestar a cuantas consultas se realicen en relación al Código y a su aplicación. El Comité del Código de conducta de la **[Nombre de la Asociación o Fundación]** tiene entre sus funciones la de resolver cuantas dudas surjan respecto a la aplicación del Código de conducta.

En caso de que se conozca la realización de algún acto o conducta que suponga un incumplimiento de las conductas, principios y valores contenidos en el Código de conducta puede comunicarse a la organización a través de **[dirección de correo electrónico / nº de teléfono / persona de contacto / otros medios designados por la entidad]**. Se mantendrá la confidencialidad en todo momento. La comunicación será tratada de acuerdo a lo establecido en el Código de conducta.



ANEXO 5. MODELO DE DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD Y DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERESES

CONSIDERACIONES PREVIAS

Este documento es un ejemplo que puede servir de ayuda para instaurar un Modelo de Cumplimiento Normativo en la entidad. Cada organización debe adaptarlo a su idiosincrasia. La adaptación a las características y funcionamiento de la entidad es responsabilidad de cada organización.

La declaración de confidencialidad y de ausencia de conflicto de intereses es una medida de control interno para evitar o dificultar incumplimientos normativos. Su objetivo es el de no divulgar información confidencial o protegida y el de prevenir que las personas tomen decisiones o actúen en función de intereses propios, que pueden ser económicos, políticos, afinidades nacionales, familiares o emocionales u otros intereses, en lugar de actuar en cumplimiento de los fines de la organización.

La firma de esta declaración es una medida de salvaguarda para la organización, ya que en caso de que se produjera un incumplimiento por no cumplir con la confidencialidad o que hubiera conflicto de intereses, la entidad dispondrá de una evidencia de que ha tomado medidas para prevenirlo.

El documento, a modo de ejemplo, podría ser:

DOCUMENTO DE EJEMPLO

MODELO DE DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD Y DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERESES

D. / D^a: _____

Con NIF: _____

Cargo a desempeñar en la entidad: _____

Declaro que,

- Me comprometo a tratar de modo completamente confidencial y no hacer uso ni divulgar a terceros ninguna información o documento relacionado con las tareas encomendadas, con la excepción de que forme parte de los procedimientos aprobados o de los requerimientos de los tribunales de justicia y otras autoridades competentes y siempre a través de los canales y circuitos establecidos a tal efecto.
- Me comprometo a respetar la confidencialidad de cualquier información vinculada, directa o indirectamente, a la ejecución de las tareas asignadas y que no divulgaré a terceros o haré uso para mi propio beneficio o para el beneficio de terceros de cualquier información o documento que no sea público, incluso una vez finalizado el contrato o las tareas encargadas.
- Me responsabilizo del mantenimiento de la confidencialidad de cualquier documento o archivo electrónico enviado y recibido, borrado o eliminado de los documentos confidenciales o archivos a menos que haya sido así solicitado.
- Comunicaré al Órgano de Cumplimiento Normativo la sospecha o detección de una fuga de información confidencial.
- No tengo ningún tipo de conflicto de intereses en relación con mis funciones y/o tareas encomendadas y me abstendré de tomar parte, intervenir o influir en la toma de decisiones en relación con la situación de conflicto.

La **[Nombre de la Asociación o Fundación]** considera que existe conflicto de intereses cuando se produce la existencia de una decisión o acción a realizar que debería atender a los intereses de la entidad, y que puede verse afectada por la existencia de intereses distintos de las personas empleadas, voluntarias o colaboradoras. Tales intereses pueden ser económicos, políticos, afinidades nacionales, familiares o emocionales, otros intereses compartidos con la entidad solicitante o sus socios o cualquier otro interés que puedan influenciar la actuación imparcial y objetiva de las personas implicadas en el desarrollo de sus funciones o tareas.

- Me comprometo a informar inmediatamente a la **[Nombre de la Asociación o Fundación]** si se descubre cualquier tipo de conflicto de intereses o cualquier situación que pudiera implicar un posible conflicto de intereses, directa o indirectamente en cualquiera de las fases que componen la realización de las actuaciones referentes a funciones o tareas asignadas.

En _____ a _____ de _____ de _____

Firma



ANEXO 6. MODELO DE PROCEDIMIENTO DE CANAL DE DENUNCIAS

CONSIDERACIONES PREVIAS

Este documento es un ejemplo que puede servir de ayuda para instaurar un Canal de denuncias en la entidad. Cada organización debe adaptarlo a su idiosincrasia. Tanto la adaptación a las características y funcionamiento de la entidad es responsabilidad de cada organización.

El objetivo de elaborar este documento es el de gestionar el Canal de denuncias de la organización como un elemento básico del Modelo de Cumplimiento Normativo de la organización.

El documento, a modo de ejemplo, podría ser:

DOCUMENTO DE EJEMPLO

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS

1. Histórico de revisiones

HISTÓRICO DE REVISIONES			
Nº	MODIFICACIONES	APROBADA POR	FECHA DE APROBACIÓN
I	Texto original	Junta directiva / Patronato	08/09/2021

2. Introducción

En **[Nombre de la Asociación o Fundación]** tenemos el compromiso de velar por el cumplimiento de nuestros valores, nuestros principios éticos, por la transparencia y por el buen gobierno. Nuestras prioridades se basan en potenciar la cultura de cumplimiento normativo e integrar los principios éticos como elementos clave de nuestra organización.

Como entidad integrante del Tercer Sector de Acción Social no solo nos comprometemos con el cumplimiento de la legislación vigente, sino que velamos por el respeto de nuestros valores y principios éticos y nos comprometemos a transmitirlos a las personas o entidades beneficiarias de nuestras actividades y a la sociedad en general.

[Se puede incluir una breve explicación de la trayectoria de la organización hasta la decisión de implantar un Modelo de Cumplimiento Normativo y un Canal de denuncias. Para que no sea muy extenso, se debería indicar solo lo relativo a cumplimiento normativo].

El objetivo de este documento es transmitir el compromiso del órgano de gobierno de **[Nombre de la Asociación o Fundación]** para implantar un Canal de denuncias en **[Nombre de la Asociación o Fundación]**, así como proporcionar los aspectos básicos en los que se va a basar el Canal de denuncias de **[Nombre de la Asociación o Fundación]**, como un elemento básico para evitar que se cometa cualquier acto ilícito o no ético en el seno de nuestra entidad y en el desarrollo de nuestra actividad. Este procedimiento es parte integrante del Modelo de Cumplimiento, por lo que complementa al resto de sus elementos integrantes.

3. Normativa de referencia

Este procedimiento se basa en la siguiente normativa de referencia:

- Estatutos de la **[Nombre de la Asociación o Fundación]**.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal y sus disposiciones adicionales, así como su aplicación en la **[Nombre de la Asociación o Fundación]**.

- Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la UE.
- Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del Código Penal efectuada por Ley Orgánica 1/2015.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Ley de Régimen económico de las entidades sin fines lucrativos: Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- **Código de conducta [u otra normativa interna o externa que sea de aplicación].**
- Cualquier modificación de normativas legales, automáticamente será aplicado por la **[Nombre de la Asociación o Fundación]**.

4. Ámbito de aplicación

El Canal de denuncias de la **[Nombre de la Asociación o Fundación]**, que forma parte del Modelo de Cumplimiento Normativo, se va a implantar en toda la organización y afectará a todas las actividades que desarrolle **[detallar sedes]**.

Alcance Objetivo. El objetivo del Canal de denuncias es la recepción, retención y tratamiento de las denuncias sobre irregularidades o incumplimientos de la normativa, cometidos incluidas las sospechas razonables, sobre infracciones reales o potenciales, que se hayan producido o que muy probablemente puedan producirse en la organización en general posibles irregularidades o incumplimientos relacionados con malas prácticas financieras, contables, comerciales o de cumplimiento normativo. En él se pueden denunciar los incumplimientos relacionados con las siguientes normativas:

- Código Penal. (Artículo 31 Bis y Artículo 129).
- **[Incluir otros ámbitos normativos].**
- **[Incluir normativa interna].**

Alcance subjetivo. Este Canal de denuncias estará a disposición de todas las personas integrantes del órgano de gobierno, a la dirección y a todo el personal contratado y voluntario, a quienes actúen en representación de la organización y a todas aquellas personas físicas y jurídicas con las que la entidad se relacione en el desarrollo de su actividad. También podrán utilizar el canal las personas usuarias de las entidades sociales. **[incluir a cualquier persona de la entidad si es el caso]**

Tipología del canal. **El Canal de denuncias será gestionado** íntegramente por la organización **[podría tener un gestión externalizada o mixta]**, recayendo directamente la gestión en una persona o equipo designado al efecto perteneciente a nuestra organización.

5. Vías de la denuncia

Las posibles vías que existen para la presentación de la denuncia son:

- Medios electrónicos: Formulario online en la siguiente dirección: **[www.ejemplo.com]** o Correo electrónico: [ejemplo@ejemplo.com].
- Medios analógicos: Correo Postal: **[Organización. C/Ejemplo, I 20000. o Teléfono]**

Existe la posibilidad de presentar una denuncia de forma presencial, en este caso se expresará en cualquiera de los posibles canales esta posibilidad y previa solicitud se concretará una reunión presencial en un plazo razonable.

6. Garantías del canal

Confidencialidad. La entidad **[Nombre de la Asociación o Fundación]** velará por que no se revele ningún tipo de información, sobre todo la identidad de la persona denunciante sin su consentimiento expreso a ninguna persona que no sea una persona autorizada del personal competente para recibir, valorar o investigar las denuncias. Tampoco se puede revelar otra información de la que se pueda deducir directa o indirectamente la identidad de la persona denunciante. Y comunicará esta garantía de confidencialidad como un elemento que garantice la ausencia de represalias.

Protección de Datos. La entidad **[Nombre de la Asociación o Fundación]** tratará los datos personales recabados en el procedimiento con arreglo al tratamiento específico que, para las comunicaciones por los Canales de denuncias, expone la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Política de Privacidad. La entidad **[Nombre de la Asociación o Fundación]** como complemento a la protección de datos de nuestro canal incluirá la Política de privacidad en la que informaremos de lo siguiente:

- Datos de la persona responsable: **[Nombre de la entidad/responsable/representante]**; Dirección postal; Teléfono; y Correo electrónico.
- Datos de contacto de la persona delegada de protección de datos: nombre de la persona; Dirección postal; Teléfono; y Correo electrónico.
- Licitud del procesamiento de datos. Los datos serán tratados según la legislación Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Propósito del tratamiento de los datos, por ejemplo '*Los datos obtenidos de las denuncias o de las investigaciones realizadas por el Canal de denuncias serán tratados para la investigación de los hechos denunciados y para la prevención de la posible comisión de infracciones*'.
- Destinatarios de los datos. A quién se van a comunicar estos datos, por ejemplo '*De forma general esta información, sólo será accedida por las personas y/o equipos gestores del canal y valoración e investigación de las denuncias*'.
- Plazo de conservación de los datos. Cuánto tiempo se van a conservar los datos.
- Referencia a los derechos de la persona interesada. Que derechos tiene la persona interesada como, por ejemplo, la confidencialidad, la ausencia de represalias, las medidas de protección y la trazabilidad el procedimiento.
- Deber legal de recolectar los datos. Si es imprescindible recopilar los datos por imperativo legal.

Ausencia de represalias y medidas de protección. La entidad **[Nombre de la Asociación o Fundación]** no permite las represalias contra las personas que hayan presentado una denuncia, incluidas las amenazas de represalias y las tentativas de represalia.

Además, la entidad **[Nombre de la Asociación o Fundación]** velará por que las personas que presentan una denuncia, tengan acceso a una serie de medidas de apoyo:

- a Información y asesoramiento completos e independientes, que sean fácilmente accesibles para el público y gratuitos, sobre los procedimientos y recursos disponibles, protección frente a represalias y derechos de la persona afectada.
- b Asistencia efectiva por parte de las autoridades competentes ante cualquier autoridad pertinente implicada en su protección frente a represalias, incluida, cuando así se contemple en el Derecho nacional.

Derechos y deberes de las personas implicadas en el procedimiento de denuncia. La entidad **[Nombre de la Asociación o Fundación]** garantizará una serie de derechos y exigirá una serie de deberes para facilitar la resolución de las denuncias a todas las personas implicadas en el procedimiento asociado de nuestro Canal de denuncias.

	DERECHOS	DEBERES
Persona denunciante	<ul style="list-style-type: none"> Confidencialidad Privacidad No represalias Medidas de protección Información de la resolución y/o admisión de la denuncia Que se le informe del contenido de la resolución 	<ul style="list-style-type: none"> Identificación en el caso de no aceptar denuncias anónimas Actuar de Buena Fe Aportar datos y documentación relacionada con el hecho Confidencialidad.
Personas denunciadas	<ul style="list-style-type: none"> Confidencialidad Conocer que se ha abierto un proceso de investigación por denuncia A ser escuchado Presentar alegaciones y pruebas para su defensa Que se le informe del contenido de la resolución No represalias 	<ul style="list-style-type: none"> Colaboración con los equipos de valoración e investigación Cumplir con los plazos de los procedimientos
Personas implicadas	<ul style="list-style-type: none"> Confidencialidad No represalias Conocer que se ha abierto un proceso de investigación por denuncia A ser escuchado Presentar alegaciones y pruebas para su defensa Que se le informe del contenido de la resolución 	<ul style="list-style-type: none"> Colaboración con los equipos de valoración e investigación Aportar datos y documentación relacionada con el hecho Confidencialidad.

Derechos y deberes de las personas relacionadas con una denuncia

Conflicto de intereses. Para evitar el conflicto de intereses en el procedimiento todas las personas integrantes de los equipos que participen en la recepción, valoración e investigación de las denuncias deberán firmar una Declaración responsable de ausencia de conflicto de intereses a la hora de comenzar los procedimientos a realizar con las denuncias comunicando si existen o no conflicto de intereses.

Como ejemplos de otras medidas a tomar se pueden citar:

- Definir claramente las funciones de las personas o equipos de recepción, valoración o investigación de denuncias para definir sus obligaciones y responsabilidades.
- Que las personas o equipos de recepción, valoración o investigación de denuncias tengan una retribución acorde con sus responsabilidades.
- Incluir los incumplimientos derivados de los posibles conflictos de intereses en el régimen sancionador del Código de conducta.
- Que en caso de que, durante el desempeño de sus funciones, surgiera un conflicto de intereses, las personas o equipos de recepción, valoración o investigación de denuncias afectadas, habrán de abstenerse de actuar y dar inmediata cuenta de ello al Órgano de Cumplimiento.

Trazabilidad del proceso. Para asegurar la trazabilidad del proceso en cada etapa se consignará una serie de información en un registro, que se incluirá en el dossier de la denuncia. Cada registro contendrá:

- Número de la denuncia.
- Etapas del procedimiento: recepción de denuncia, proceso de valoración, proceso de investigación.
- Quién genera el registro.
- Fecha de generación del registro.
- Resolución: informes emitidos, cuestiones a resolver; comunicaciones a realizar.
- Siguiente etapa del procedimiento.

7. Denuncias

El Canal de denuncias de **[Nombre de la Asociación o Fundación]** podrá recibir tanto denuncias anónimas como nominales, actuando con la misma diligencia en cada ocasión. Para la recepción de las denuncias se seguirá el siguiente formulario:¹⁰⁹

EJEMPLO DE FORMULARIO MODELO A RELLENAR POR PERSONA DENUNCIANTE			
DATOS DE LA PERSONA DENUNCIANTE			
Nombre y Apellidos:			
Teléfono:			
Correo electrónico:			
Fecha de la denuncia:			
EXPOSICIÓN CLARA Y DETALLADA DEL EVENTO DENUNCIADO			
Descripción de la conducta potencialmente irregular	Describa en qué consiste su denuncia, medios que han servido para realizar la conducta y todos aquellos datos relevantes que considere.		
Fecha aproximada de los hechos denunciados	Momento en el que ocurrió o ha estado ocurriendo el hecho, y si continúa ocurriendo		
Lugar donde han ocurrido los hechos	Identificación del lugar, departamento o área en la que hayan ocurrido los hechos.		
¿Conoce a la persona o personas causantes del comportamiento denunciado?	SI/NO NS/NC	Identificación de las personas involucradas con el comportamiento denunciado (Nombre, departamento, área, empresa... a la que pertenece) y vinculación de la persona o personas denunciadas al departamento, área o empresa	
¿Conoce si hay personas conocedoras del comportamiento denunciado?	SI/NO NS/NC	Identificación de las personas con conocimiento del comportamiento denunciado (Nombre, departamento, área, empresa... a la que pertenece)	
¿Conoce si hay terceras personas afectadas por el comportamiento denunciado?	SI/NO NS/NC	Identificación de las personas afectadas por el comportamiento denunciado (Nombre, departamento, área, empresa... a la que pertenece)	
IMPACTO ECONÓMICO Y EN LOS PROCESOS DE LOS HECHOS DENUNCIADOS			
¿Tiene impacto económico?	SI/NO	Cuantificación aproximada del impacto (en euros)	
¿Tiene impacto en los procesos de la entidad?	SI/NO	En qué procesos	
DOCUMENTACIÓN ADICIONAL			
Documentos, archivos u otra información que se estime relevante para la evaluación y resolución de la denuncia	SI/NO	Enumere los documentos que adjunta	

Elaboración propia a partir de Anexo I. del Procedimiento de recepción y gestión de denuncias de la ENAC¹⁰⁹

8. Recepción de las denuncias

Para la recepción de denuncias publicaremos en una sección separada de la web y de una manera fácilmente identificable y accesible esta información:

- a Las condiciones para poder acogerse a la protección que se garantiza a las personas denunciantes.
- b Los datos de contacto para los canales de denuncia. Además, se indicará si se graban las conversaciones telefónicas.
- c El procedimiento aplicable a la denuncia presentada, incluida la manera en que la el equipo de investigación puede solicitar a

¹⁰⁹ ENAC. Procedimiento de recepción y gestión de denuncias. Anexo I.

la persona denunciante aclaraciones sobre la información comunicada o proporcionar información adicional, el plazo para dar respuesta a la persona denunciante y el tipo y contenido de dicha respuesta.

- d El régimen de confidencialidad aplicable a las denuncias y, en particular, la información sobre el tratamiento de los datos de carácter personal de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente.
- e La naturaleza del seguimiento que va a darse a la denuncia.
- f Las vías de recurso y los procedimientos para la protección frente a represalias, y la disponibilidad de asesoramiento confidencial para las personas que contemplan denunciar.
- g Una declaración en la que se explique claramente las condiciones en las que las personas que denuncien están protegidas de incurrir en responsabilidad por una infracción de confidencialidad.

Las denuncias las recepcionaran dos personas **[Nombre de las personas / puesto o función]** para evitar subjetividades. Estas personas recibirán las denuncias formuladas, clasificarán las denuncias, generarán el dossier de la denuncia y comunicarán a la persona denunciante el registro de la denuncia, así como los plazos y los aspectos básicos del procedimiento de investigación de la denuncia.

Las personas que reciben la denuncia emitirán un acuse de recibo de la denuncia, para lo que existe un plazo máximo estipulado de siete días a partir de la recepción de la denuncia. En el acuse de recibo se asignará un número de seguimiento a la denuncia que servirá para la trazabilidad de la misma durante todo el proceso. Se generará un dossier de la denuncia que contendrá este número de seguimiento y toda la información recibida de la misma. También determinarán si la denuncia recibida es un suceso que sea objeto de análisis de nuestro Canal de denuncias o por el contrario es una comunicación con datos contradictorios o que claramente no es una denuncia.

9. Valoración e investigación de la denuncia

Equipo de investigación. La valoración e investigación de la denuncia la realizará un equipo multidisciplinar compuesto por:

- **[Nombre y apellidos]** del Órgano de Cumplimiento u Oficial/a de Cumplimiento
- **[Nombre y apellidos]** del órgano de gobierno
- **[Nombre y apellidos]** de nivel ejecutivo (dirección)
- **[Nombre y apellidos]** persona trabajadora y/o voluntaria
- **[Nombre y apellidos]** de la Comisión de Código de conducta

Este equipo actuará con independencia de criterio y de acción respecto del resto de la organización y ejecutará su trabajo con la máxima diligencia y competencia profesional. Se abstendrá de revelar las informaciones, datos, informes o antecedentes a los que tengan acceso en el ejercicio de su cargo, así como de utilizarlos en beneficio propio o de terceras personas, sin perjuicio de las obligaciones de transparencia e información previstas y siempre de acuerdo con la legislación vigente. La obligación de confidencialidad de las personas integrantes del equipo de investigación subsistirá aun cuando hayan cesado en el cargo. Toda persona integrante del equipo de investigación debe suscribir una declaración de ausencia de conflicto de intereses.

Las funciones del equipo de valoración e investigación serán las siguientes:

- Realizar un análisis preliminar y verificar si la denuncia cumple con las formalidades exigidas en función del alcance objetivo de nuestro canal.
- Determinar si la denuncia es admitida o no.

- Comunicar a la persona denunciante el motivo por el cual no fue admitida su denuncia o las inconsistencias identificadas para su subsanación.
- Valorar la denuncia:
 - Solicitar a la persona denunciante la documentación o información complementaria que sustente su denuncia, según corresponda.
 - Recepcionar las subsanaciones de la denuncia.
- Realizar la investigación de la denuncia en un plazo máximo establecido, realizando las siguientes actividades:
 - Solicitar a la persona denunciada las alegaciones correspondientes.
 - Toma declaración a todas las personas relacionadas con la denuncia: la persona denunciante, la persona denunciada y las personas implicadas en la denuncia.
 - Investigar si las actuaciones denunciadas se han producido de forma reiterada
 - Recopilar la documentación e información pertinente sobre la denuncia.
 - Evaluar las pruebas, descargos, manifestaciones, documentación e información recopilada de los hechos de la denuncia y determinar si existe una violación de la normativa, principios, normas de conducta, o la inobservancia de las prohibiciones contenidas en el Código de conducta o de las normativas establecidas en el ámbito objetivo del Canal de denuncias.
 - Determinar si corresponde aplicar medidas disciplinarias establecidas en el Código de conducta, el reglamento de la organización o el convenio colectivo de aplicación.
 - Emitir un informe de la investigación de la denuncia formulada, dirigido a la Comisión de Código de conducta una vez finalizada la investigación. El informe describirá los antecedentes, base legal, análisis del caso, conclusiones, recomendaciones de la investigación y posibles sanciones a aplicar.
 - Comunicar el resultado de la investigación a las personas implicadas y a los diferentes órganos de la organización para información y/o sanción.

Análisis preliminar de la denuncia. Se realizará un análisis preliminar de la denuncia comprobando si contiene toda la información requerida en el formulario de denuncia y si se ha completado correctamente. Si es necesario completar algún dato, el equipo de investigación se pondrá en contacto con la persona denunciante para pueda subsanar estas deficiencias. Se comunicará a la persona denunciante las posibles carencias de la denuncia presentada y se le dará un plazo para que pueda subsanarlas, para que la denuncia esté lo más completa posible para su correcta valoración.

También se cruzará la denuncia con el alcance objetivo de nuestro canal analizando si es una comunicación objeto de él o por el contrario se adecua a otro procedimiento, como la recogida de quejas o sugerencias. En definitiva, se **determinará si se continuará con el procedimiento de valoración de la denuncia**. En caso que se determine que no es una comunicación circunscrita al ámbito de nuestro canal se comunicará a la persona que realiza la denuncia que debe hacer para que sea atendida su demanda por otros canales de nuestra organización.

Valoración de la denuncia. Realizar averiguaciones iniciales de cada denuncia para hacer una confirmación inicial sobre la existencia de fundamentos suficientes para la realización de una investigación.

Los factores a considerar en la valoración de la denuncia incluirán:

- La tipología de la denuncia, revisar si se engloba en el ámbito objetivo de nuestro canal.
- La identidad de las personas que puedan estar involucradas o tengan conocimiento de hechos relevantes.
- Sería interesante incluir el tipo de riesgo inherente para la organización, incluyendo el reputacional.
- Identificar si los hechos manifiestan un comportamiento reprochable o si la ausencia de medidas preventivas podría potenciar la repetición del problema. Esto implicaría tener que revisar el Modelo de Cumplimiento Normativo.

En este paso, el de la valoración de la denuncia, priorizaremos aquellas denuncias, que por sus características tengan un impacto mayor o consideremos de mayor gravedad de acuerdo con la siguiente categorización:

- Denuncias prioritarias: comunicaciones en las que se aleguen conductas contrarias a los requisitos establecidos en la normativa vigente y/o en la normativa interna de la entidad.
- Otras denuncias: aquellas denuncias en las que se aleguen conductas que contrarias a los requisitos de los procesos y procedimiento de la organización.
- Denuncias desestimadas: serán desestimadas las denuncias cuando, por ejemplo, se trata de denuncias presentadas con información falsa, insustancial o engañosa (denuncia de mala fe). En este caso concreto, además, se puede verificar si la presentación de esta denuncia es una violación del Código de conducta, y si constituye infracción sancionable. Si se determina que la denuncia es falsa será considerada como falta grave materia de sanción. También se desestimaría una denuncia cuando el contenido de la misma resulte manifiestamente irrelevante, cuando la información sea insuficiente para proceder con cualquier actuación adicional o cuando los hechos reportados resulten inverosímiles.

Si al valorar la denuncia se verifica que esta referida a un delito flagrante que habría que tratar de manera urgente. En este caso y, siempre de acuerdo con la Comisión de Código de conducta, se propondrá al órgano de gobierno la necesidad de denunciar los hechos ante la autoridad competente: Juzgados de Instrucción, el Ministerio Fiscal o ante la Policía o la Guardia Civil.

Una vez analizadas las denuncias y priorizadas según su contenido pasamos a la admisión de las denuncias, y en el caso de su desestimación al archivo de la misma.

Si la denuncia ha sido desestimada, se comunicarán los motivos de la desestimación a la persona denunciante y se dará la oportunidad de volver a generar un nuevo expediente. También se comunicará la desestimación de la denuncia y los motivos de la misma a la Comisión de Código de conducta. También se trasladará a la Comisión de Código de conducta la desestimación de una denuncia falsa y se propondrá, si es el caso, iniciar una denuncia de oficio de la persona que ha realizado la denuncia falsa. Una vez comunicada la desestimación de la denuncia a las partes interesadas se archivará el dossier.

Si la denuncia ha sido admitida, se dará paso a la investigación de la misma notificando a la persona denunciante que se ha iniciado el proceso de investigación. Las actuaciones y conclusiones de la valoración se recogerán en el dossier de la denuncia para garantizar su trazabilidad.

Investigación. La Investigación de la denuncia será diseñada, liderada y gestionada por el equipo de investigación con el objetivo de esclarecer los hechos ocurridos e identificar a las posibles personas responsables. La planificación de la investigación podrá comprender, entre otros, los siguientes elementos:

- Identificar qué legislación, normativa interna, procesos, procedimientos de nuestra entidad están afectados.
- Identificar qué riesgos reputacionales, económicos, financieros o legales pudieran derivarse de la Incidencia. Y verificar si estos riesgos están contemplados en el Plan de Cumplimiento Normativo.
- Recopilar toda la información y documentos que puedan ser relevantes y cuya revisión se considere de utilidad para el equipo de investigación.
- Proponer a la Comisión de Código de conducta y al órgano de gobierno correspondiente, con la colaboración de la dirección de la entidad si fuese oportuno, la necesidad, y en su caso, la urgencia de adoptar medidas cautelares o de protección con respecto a las personas denunciante o las personas investigadas como, por ejemplo:
 - Trasladar a las personas denunciante o investigadas a otro departamento o ubicación de manera temporal.
 - Modificar las tareas o responsabilidades habituales de las personas denunciante o investigadas.
 - Si fuese el caso, suspender a las personas investigadas de manera inmediata.
- Preparar un guion o lista de verificación para la investigación a desarrollar, así como de las diferentes entrevistas con las personas afectadas, incluyendo preguntas relevantes, identificación de personas que puedan testificar, aspectos logísticos del desarrollo de las entrevistas, etc.

- Planificar que en la investigación se tratará siempre de favorecer tanto la privacidad de las personas implicadas en la investigación como la minimización del impacto de la investigación para nuestra organización y para las personas implicadas.
- Realizar la investigación de la denuncia en un plazo máximo establecido.

Determinación de los plazos. Los plazos de las distintas actuaciones del procedimiento serán los siguientes:

- Comunicación del registro de la denuncia (automático).
- Análisis preliminar de la denuncia (máximo siete días).
- Valoración de la denuncia (máximo diez días).
- Investigación de la denuncia (máximo veinte días).
- Emisión del informe de investigación (máximo siete días semana).
- Resolución de la investigación y comunicación a las partes interesadas (máximo siete días).

Como media excepcional, los plazos se podrán ampliar hasta nueve días más, no pudiendo superar el plazo máximo establecido para cerrar el procedimiento los sesenta días.

Informe de investigación. Una vez finalizada la investigación, el equipo de investigación elaborará un informe de conclusiones que contenga una relación clara de los hechos, decisiones y recomendaciones.

Este informe recogerá los siguientes elementos:

- a Aspectos generales de la denuncia.
- b Identidad del equipo de investigación.
- c Los procedimientos y actuaciones empleadas para la investigación.
- d Relación de los hechos y descubrimientos relevantes.
- e Conclusiones y valoración de los hechos.
- f Propuesta de actuación:
 - Propuesta de archivo de la denuncia: si se ha concluido el hecho denunciado no es constitutivo de infracción, que no aparecen suficientemente justificadas las actuaciones denunciadas o que no se ha acreditado suficientemente que los hechos hayan sido cometidos por la persona denunciada.
 - Propuesta de continuación del procedimiento: si se ha concluido que el hecho denunciado es constitutivo de infracción. En este caso se debe incluir un último apartado en el que se identifiquen las medidas correctivas recomendadas a adoptar y, en su caso, las sanciones susceptibles de ser adoptadas contra las personas responsables de los hechos, de acuerdo con lo establecido en el Código de conducta o en el convenio colectivo de aplicación (en el caso de las personas trabajadoras y voluntarias de la entidad) o las condiciones establecidas contractualmente (en el caso de contrataciones con empresas proveedoras). Estas medidas las adoptará el Órgano de gobierno previa ratificación de las sanciones a adoptar por la Comisión de conducta.
- g Recomendación o propuesta preventivas o de mejora en el control, supervisión, evaluación y actualización del Modelo de Cumplimiento Normativo.

Resolución de la investigación. La resolución de la investigación se comunicará a la Comisión de Código de conducta, que es el organismo que deberá ratificar o bien la propuesta de sanción o la propuesta del archivo del expediente y elevarla al órgano de

gobierno de la entidad que será, en su caso, el órgano que aplique la sanción propuesta. También se debe comunicar el resultado de la investigación al órgano u oficialía de cumplimiento para que valore la necesidad de revisar el plan de cumplimiento normativo en función del riesgo detectado en la denuncia. En todas las comunicaciones se deberá asegurar un adecuado cumplimiento de la Legislación de protección de datos aplicable.

La investigación puede resolverse con diferentes resultados:

- Se resuelve que la denuncia se ha presentado con información falsa, insustancial o engañosa (denuncia de mala fe): resolver que una denuncia es falsa será considerada como falta grave y se valorará la posibilidad de sancionar según lo establecido en el Código de conducta a la persona que ha generado la denuncia. En este caso se desestimaría la denuncia y se propondría el archivo del expediente.
- Se resuelve que no ha quedado suficientemente acreditada la existencia o comisión de ninguna irregularidad, acto contrario a la legalidad o a la normativa interna: se propondría dar por concluido el expediente sin necesidad de adoptar ninguna medida, procediéndose a su archivo. Todo el proceso debe estar muy bien documentado para acreditar la decisión ante la Comisión de Código de conducta.
- Se resuelve acreditada la existencia de infracción: si se determina que ha quedado acreditada la comisión de alguna irregularidad, acto contrario a la ley o a las normas internas de la organización, se trasladará toda la documentación acreditativa de la decisión a la Comisión de Código de conducta para que ratifique la propuesta de sanción y la eleva al órgano de gobierno para su aplicación.

Independientemente de la resolución de las denuncias de las que se informe a la Comisión de Código de conducta y de que periódicamente se le informe del desarrollo de los trabajos de comprobación y análisis de las denuncias, la Comisión de Código de conducta tendrá formalmente acceso a cuantos informes de resolución de denuncias se emitan.

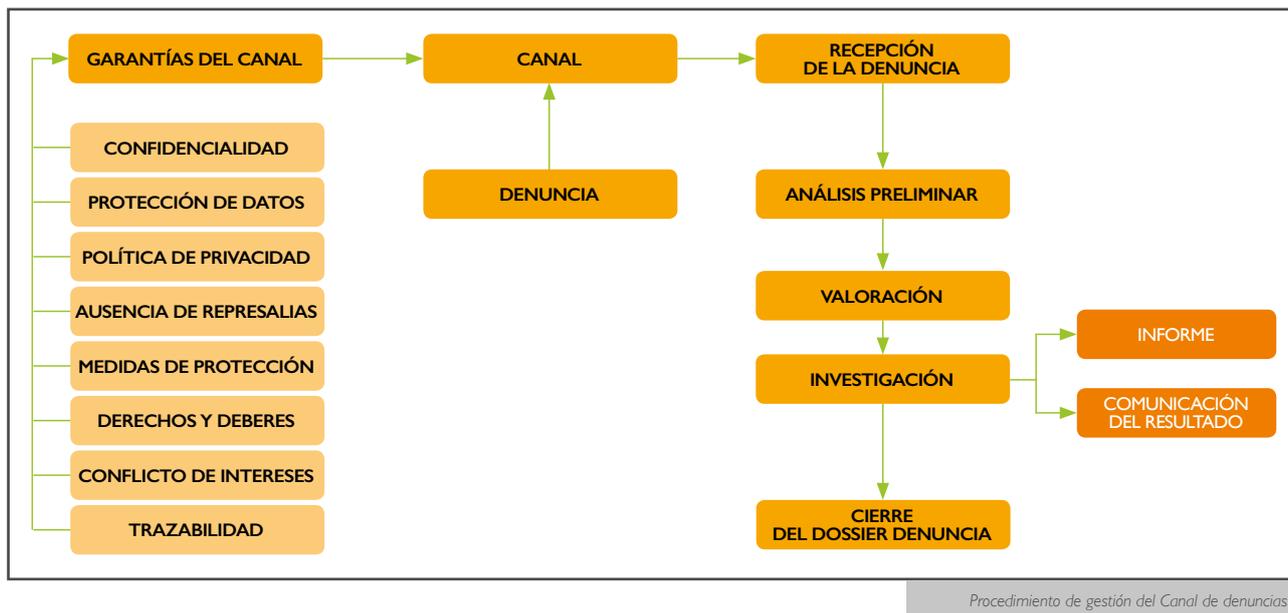
En el caso en el que la investigación de la denuncia concluya que los hechos denunciados son constitutivos de delito, el órgano de gobierno de nuestra entidad tomará las medidas oportunas para que estos delitos puedan ser puestos en conocimiento de la Fiscalía o el Juzgado de Instrucción para investigarlos.

Comunicación de la resolución de la denuncia a las partes interesadas. A continuación, se debe comunicar a las todas las partes interesadas el resultado de la investigación:

- A la persona denunciante. Se le debe informar de cómo se ha resuelto la investigación de la denuncia.
- A la persona denunciada. Se le debe informar de cómo se ha resuelto la investigación de la denuncia y las posibles sanciones que se le pueden aplicar.
- A la Comisión de Código de conducta. Se le debe informar de cómo se ha resuelto la investigación de la denuncia y las posibles sanciones que se le pueden aplicar y que debe ratificar para elevar al órgano de gobierno.
- Al Órgano de Cumplimiento. Se le debe comunicar un informe agregado del resultado de las denuncias recibidas y las áreas de mejora detectadas para implementar en la evaluación del Plan de Cumplimiento.
- Al órgano de gobierno. Se le debe comunicar un informe agregado del resultado de las denuncias recibidas y su resolución como una buena práctica de transparencia y buen gobierno.
- A la sociedad. Se debe comunicar por los canales de la organización un informe agregado de las denuncias recibidas y su resolución como una buena práctica de transparencia y buen gobierno.

Cierre del dossier de la denuncia. Una vez que se ha comunicado a todas las partes implicadas la resolución de la denuncia, se han propuesto las sanciones, oportunas, y se han detectado posibles áreas de mejora de nuestro Plan de Cumplimiento Normativo. El último paso es cerrar el dossier de la denuncia. Se verificará que en el dossier esten incluidos los registros que se han ido generando en todas las etapas del procedimiento para garantizar la trazabilidad del mismo. También se verificará que se haya incluido

toda la documentación de la investigación y las conclusiones de la misma. Por último se cerrará y archivará el dossier y se dará por finalizado el procedimiento de gestión de denuncias.



9. Requisitos para la aprobación del Canal de denuncias

El Canal de denuncias va a ser revisado con una periodicidad anual por el Órgano de Cumplimiento, quien tras cada revisión realizará un informe por escrito que se conservará para la justificación de que se ha efectuado dicha revisión y para que quede constancia de los cambios introducidos. Este informe será enviado al órgano de gobierno para su revisión y aprobación.

La implantación del Canal de denuncias y de sus futuras modificaciones se hará mediante su inclusión en el Plan de Comunicación y en el Plan de Formación de la organización. El Canal de denuncias será público y figurará en la web de la entidad y se distribuirá información de su existencia a todas las personas de la organización.

Será responsabilidad última de la/el **[Junta Directiva o Patronato]** de la **[Nombre de la Asociación o Fundación]** velar por el buen funcionamiento e independencia del Canal de denuncias.

10. Entrada en vigor y vigencia

Este procedimiento entrará en vigor a partir de **[Fecha de la reunión del órgano de gobierno en la que se ha aprobado]**, fecha en que ha sido aprobada por **[la Junta Directiva / Patronato]**. Tendrá validez mientras no sea aprobada su derogación por el órgano de gobierno.



ANEXO 7. MODELO DE CLÁUSULA PARA CONTRATOS CON PROVEEDORES Y CONVENIOS RELATIVA AL CANAL DE DENUNCIAS

CONSIDERACIONES PREVIAS

Este documento es un ejemplo que puede servir de ayuda para instaurar un Modelo de Cumplimiento Normativo en la entidad. Cada organización debe adaptarlo a su idiosincrasia. La adaptación a las características y funcionamiento de la entidad es responsabilidad de cada organización.

El Canal de denuncias muestra el compromiso de la organización con los principios éticos que promulga y ayuda a identificar aquellas actividades que supongan un riesgo de comisión de delitos o sean éticamente reprobables. Incluir una cláusula en los contratos o convenios con terceras personas informando de la existencia del Canal de denuncias de la organización puede cumplir una triple función:

- Se informa a estas terceras personas del compromiso de la entidad con una cultura de cumplimiento cuyos principios y valores deben respetar.
- Se les comunica que pueden hacer uso del Canal para informar de conductas que se realicen en el desarrollo de actividades de la organización que puedan suponer un incumplimiento normativo.
- Se les notifica de que cualquier persona puede denunciar un comportamiento de ellos que pueda resultar ilícito o contrario al Código de conducta de la organización.

La cláusula, a modo de ejemplo, podría ser:

DOCUMENTO DE EJEMPLO

MODELO DE CLÁUSULA PARA CONTRATOS Y CONVENIOS EN RELACIÓN CON EL CANAL DE DENUNCIAS

CLÁUSULA X. Canal de denuncias

La **[Nombre de la Asociación o Fundación]** tiene implantado un Canal de denuncias que permite a las personas trabajadoras y voluntarias y a terceras personas con las que la organización mantenga algún tipo de relación, comunicar aquellas situaciones que puedan implicar un incumplimiento normativo y/o del Código de conducta de la entidad.

Para acceder al Canal de denuncias: **[Indicar cómo acceder al Canal: Página web / dirección de correo / teléfono / dirección postal]**. La política de privacidad y el procedimiento del Canal de denuncias están disponibles en **[Incluir enlace al sitio web donde figuren]**.

[Nombre de la empresa / institución / organización] deberá comunicar a través del Canal si detecta alguna conducta que pueda suponer un incumplimiento normativo e informar a sus personas trabajadoras y/o voluntarias que participen en las actividades de **[Nombre de la Asociación o Fundación]** de la existencia del Canal de denuncias y de que pueden usarlo en caso de que tuvieran conocimiento de algún acto ilícito o contrario a la normativa de aplicación.



ANEXO 8. MODELO DE CLÁUSULA EN EL CONTRATO LABORAL RELATIVA AL CANAL DE DENUNCIAS

CONSIDERACIONES PREVIAS

Este documento es un ejemplo que puede servir de ayuda para instaurar un Modelo de Cumplimiento Normativo en la entidad. Cada organización debe adaptarlo a su idiosincrasia. La adaptación a las características y funcionamiento de la entidad es responsabilidad de cada organización.

El Canal de denuncias muestra el compromiso de la organización con los principios éticos que promulga y ayuda a identificar aquellas actividades que supongan un riesgo de comisión de delitos o sean éticamente reprobables. Incluir una cláusula en los contratos laborales informando de la existencia del Canal de denuncias de la organización puede cumplir una triple función:

- *Por un lado, informa a las personas que son contratadas del compromiso de la entidad con una cultura de cumplimiento cuyos principios y valores deben asumir.*
- *Por otro lado, se les requiere que deben hacer uso del Canal para informar de conductas que identifiquen en el desempeño de sus funciones y que puedan suponer un incumplimiento del Código de conducta.*
- *Y, finalmente, se les advierte de que cualquier persona puede hacer uso del Canal para informar de conductas que realicen en el desarrollo de las actividades de la organización que puedan suponer un incumplimiento normativo.*

La cláusula, a modo de ejemplo, podría ser:

DOCUMENTO DE EJEMPLO

MODELO DE CLÁUSULA EN EL CONTRATO LABORAL EN RELACIÓN CON EL CANAL DE DENUNCIAS

CLÁUSULA X. Canal de denuncias

La **[Nombre de la Asociación o Fundación]** tiene implantado un Canal de denuncias que permite a las personas trabajadoras y voluntarias y a terceras personas con las que la organización mantenga algún tipo de relación, comunicar aquellas situaciones que puedan implicar un incumplimiento normativo y/o del Código de conducta de la entidad.

Para acceder al Canal de denuncias: **[Indicar cómo acceder al Canal: Página web / dirección de correo / teléfono / dirección postal]**. La política de privacidad y el procedimiento del Canal de denuncias están disponibles en **[Incluir enlace al sitio web donde figuren]**.

Es deber de las personas contratadas por la organización comunicar a través del Canal de denuncias si detectan, en el desempeño de sus funciones, alguna conducta ilícita, que pueda suponer un incumplimiento normativo o que no sea acorde a lo indicado en el Código de conducta de la entidad.



ANEXO 9. MODELO DE CLÁUSULA EN EL ACUERDO DE VOLUNTARIADO RELATIVA AL CANAL DE DENUNCIAS

CONSIDERACIONES PREVIAS

Este documento es un ejemplo que puede servir de ayuda para instaurar un Modelo de Cumplimiento Normativo en la entidad. Cada organización debe adaptarlo a su idiosincrasia. La adaptación a las características y funcionamiento de la entidad es responsabilidad de cada organización.

El Canal de denuncias muestra el compromiso de la organización con los principios éticos que promulga y ayuda a identificar aquellas actividades que supongan un riesgo de comisión de delitos o sean éticamente reprobables. Incluir una cláusula en los convenios de colaboración informando de la existencia del Canal de denuncias de la organización, por un lado, informa a las personas voluntarias del compromiso de la entidad con una cultura de cumplimiento cuyos principios y valores deben asumir, y, por otro lado, se les comunica que, en caso de que identifiquen algún comportamiento contrario al Código de conducta o algún acto ilícito, deben hacer uso del Canal de denuncias para informar a la organización. Adicionalmente, otras personas también podrían notificar de posibles incumplimientos normativos llevados a cabo por las personas voluntarias.

La cláusula, a modo de ejemplo, podría ser:

DOCUMENTO DE EJEMPLO

MODELO DE CLÁUSULA EN EL ACUERDO DE VOLUNTARIADO EN RELACIÓN CON EL CANAL DE DENUNCIAS

CLÁUSULA X. Canal de denuncias

La **[Nombre de la Asociación o Fundación]** tiene implantado un Canal de denuncias que permite a las personas trabajadoras y voluntarias y a terceras personas con las que la organización mantenga algún tipo de relación, comunicar aquellas situaciones que puedan implicar un incumplimiento normativo y/o del Código de conducta de la entidad.

Para acceder al Canal de denuncias: **[Indicar cómo acceder al Canal: Página web / dirección de correo / teléfono / dirección postal]**. La política de privacidad y el procedimiento del Canal de denuncias están disponibles en **[Incluir enlace al sitio web donde figuren]**.

Las personas voluntarias de la organización podrán hacer uso de dicho Canal y comunicar a la organización si detectaran en la entidad alguna conducta ilícita, o que pueda suponer un incumplimiento normativo o que no sea acorde a lo indicado en el Código de conducta de la entidad.



ANEXO 10. MODELO DE POLÍTICA DE PRIVACIDAD DEL CANAL DE DENUNCIAS

CONSIDERACIONES PREVIAS

Este documento es un ejemplo que puede servir de ayuda para elaborar una Política de privacidad del Canal de denuncias de la entidad. Cada organización debe adaptarlo a su idiosincrasia. Tanto la adaptación a las características y funcionamiento de la entidad es responsabilidad de cada organización.

El objetivo de elaborar este documento es el de gestionar el canal de denuncias de la organización como un elemento básico del Modelo de Cumplimiento Normativo de la organización.

El documento, a modo de ejemplo, podría ser:

DOCUMENTO DE EJEMPLO

POLÍTICA DE PRIVACIDAD DEL CANAL DE DENUNCIAS

En **[Nombre de la Asociación o Fundación]** tenemos el compromiso de velar por el cumplimiento de la privacidad de todas las personas que faciliten datos personales en el marco de las relaciones con la plataforma, en especial en el marco del Canal de denuncias.

El objetivo de este documento es transmitir el compromiso del órgano de gobierno de **[Nombre de la Asociación o Fundación]** para el cumplimiento de la privacidad de **[Nombre de la Asociación o Fundación]**, así como proporcionar la privacidad en todos los ámbitos de sus actuaciones, en especial en todas las actuaciones relacionadas con la recepción, investigación y valoración de las informaciones recibidas por el Canal de denuncias. El objetivo de la Política de privacidad es garantizar a las personas usuarias, de las que se recopilan datos durante las visitas y cumplimentación de cuestionarios para la presentación de denuncias, que a sus datos recopilados se les dará un uso debido y, además, que esos datos se pueden actualizar, modificar o cancelar. La Política de privacidad estará a disposición de todas las personas que utilicen el Canal de denuncias. Antes de continuar navegando por **[www.ejemplo.com]** o facilitarnos cualquier dato personal, deberá conocer los términos de nuestra Política de privacidad que explicamos a continuación.

LEGITIMACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE SUS DATOS

Con la finalidad de informar correctamente de nuestra Política de privacidad, tal y como exige la ley, **[www.ejemplo.com]** se somete a la legislación española y europea, cumpliendo la siguiente normativa:

- [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales](#), en toda su extensión y en particular en su artículo 24, donde se regulan los Sistemas de información de denuncias internas, es decir, los canales de denuncias.
- [Reglamento \(UE\) 2016/679 del Parlamento europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en o que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE](#) (Reglamento general de protección de datos - RGPD).
- [Directiva \(UE\) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión](#).

PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Responsable: **[Nombre de la Asociación o Fundación]**

DNI/CIF: **[CIF de la Asociación o Fundación]**

Dirección: **[Dirección de la Asociación o Fundación]**

Correo electrónico: **[Correo electrónico de la Asociación o Fundación]**

Los datos personales facilitados por la persona denunciante por medio de formularios de contacto se envían de forma segura, a través de datos cifrados por protocolo HTTPS, garantizando la seguridad y confidencialidad de las personas usuarias. Estos datos recibirán el tratamiento de “[datos de personas usuarias de www.ejemplo.com y denuncias]”. La [Nombre de la Asociación o Fundación] ha implementado las correspondientes medidas de seguridad establecidas por la legislación vigente para garantizar la protección de dichos datos.

Como persona usuaria debe saber que sus derechos y protección de datos personales están garantizados en esta web:

- Nunca se solicitará información personal a menos que realmente sea necesaria para prestar los servicios requeridos.
- Nunca se compartirá información personal de las personas usuarias del Canal de denuncias con nadie, excepto para cumplir con la ley o en caso de que se cuente con autorización expresa.
- Nunca se utilizarán sus datos personales facilitados con una finalidad diferente a la expresada en esta Política de privacidad.

Esta Política de privacidad podría variar en función de cambios en la ley actual, por lo que aconsejamos que la visite periódicamente. Será aplicable siempre que las personas usuarias completen formularios donde se recaben datos de carácter personal.

CÓMO SE OBTIENEN LOS DATOS

Los datos personales tratados en el canal de denuncias proceden de:

- Envío de solicitud de información por email.
- Envío Solicitud de entrevista presencial por email.
- Formulario de contacto.

¿CUÁLES SON SUS DERECHOS CUANDO NOS FACILITA SUS DATOS?

Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre si en [www.ejemplo.com] se están tratando sus datos personales. Los derechos de las personas que facilitan los datos son:

- Que no se utilice la información obtenida con fines distintos a los que motivaron la implementación del Canal de denuncias.
- Que se preserve la identidad y se garantice la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas por la información suministrada, especialmente la de la persona que hubiera puesto los hechos en conocimiento de la entidad, en caso de que la denuncia no fuera anónima.
- Que no se recopilen datos personales cuya pertinencia no resulte manifiesta para tratar una denuncia específica o, si se recopilan por accidente, se eliminarán en cuanto se conozca.
- Los datos personales relativos a las víctimas de acoso en el trabajo y a las mujeres supervivientes a la violencia de género, y en particular su identidad, tienen, con carácter general, la consideración de categorías especiales de datos personales y, en todo caso, son datos sensibles que tendrán una protección reforzada.
- Solicitar el acceso, rectificación y/o supresión de sus datos personales. Los usuarios podrán acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de datos inexactos o su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.
- Solicitar la limitación de tratamiento de sus datos personales, en cuyo caso únicamente se conservarán para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

- Oponerse al tratamiento de sus datos personales. En este caso, la **[Nombre de la Asociación o Fundación]** dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.
- Solicitar la portabilidad de los datos personales. La persona usuaria tendrá derecho a que sus datos personales se transmitan directamente de responsable a responsable cuando sea técnicamente posible.
- Las personas usuarias también tienen derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, si consideran que el tratamiento de sus datos personales infringe la ley.

FINALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES RECOGIDOS

Los datos obtenidos de las denuncias o de las investigaciones realizadas por el Canal de denuncias serán tratados para la investigación de los hechos denunciados y para la prevención de la posible comisión de infracciones.

Cuando una persona se conecta a **[www.ejemplo.com]** para presentar una denuncia está facilitando información de carácter personal de la que es responsable: **[Nombre de la Asociación o Fundación]**. Esa información puede incluir datos de carácter personal como pueden ser su dirección IP, nombre, dirección física, dirección de correo electrónico, número de teléfono y otra información. Al facilitar esta información, la persona usuaria da su consentimiento para que su información sea recopilada, utilizada, gestionada y almacenada por **[Nombre de la Asociación o Fundación]**, solo y exclusivamente como se describe en la presente Política de privacidad.

Los diferentes sistemas de captura de información personal y trato la información existente en la web y su finalidad en cada caso, son los siguientes:

- **CORREO ELECTRÓNICO.** Se tratarán los datos personales que la persona usuaria facilite en dicho correo, con el fin de responder fácilmente a la consulta formulada. Los datos facilitados estarán ubicados en los servidores de **[nombre de empresa de hosting]**, proveedor de hosting de **[nombre de empresa de programación web]**.
- **FORMULARIO DE CONTACTO.** Se solicitan los siguientes datos personales: nombre, email y teléfono para responder fácilmente a las consultas de las personas usuarias de **[www.ejemplo.com]**. Los datos facilitados estarán ubicados en los servidores de **[nombre de empresa de hosting]**, proveedor de hosting de **[nombre de empresa de programación web]**.

¿POR CUÁNTO TIEMPO SE CONSERVARÁN SUS DATOS?

Los datos relativos a las denuncias se mantendrán por un plazo máximo de tres meses. Este plazo de tres meses para la supresión tiene una excepción, que es que la finalidad sea dejar evidencia del modelo de prevención de delitos de la organización.

¿A QUÉ OTROS DESTINATARIOS SE COMUNICARÁN TUS DATOS?

De forma general esta información, sólo será accedida por las personas y/o equipos gestores del canal y valoración e investigación de las denuncias entre las que se encuentran:

- a Las personas que desarrollen las funciones de control interno y de cumplimiento: **[Órgano de Cumplimiento]**
- b Las personas encargadas del tratamiento que eventualmente se designen a tal efecto: **[personas que reciben las denuncias, equipo de valoración e investigación, ...]**
- c Personas que resulte necesario para la adopción de medidas disciplinarias o para la tramitación de procedimientos judiciales, si fuera necesario. **[Comisión de Código de conducta, Órgano de Cumplimiento, ...]**

- d Personal con funciones de gestión y control de gestión de personas cuando hubiera que proceder a la adopción de medidas disciplinarias, si fuera necesario.

Con el fin de mejorar calidad de su servicio, la [Nombre de la Asociación o Fundación], comparte los datos personales facilitados por la persona usuaria con las siguientes empresas prestadoras de servicios. El tratamiento de dichos datos se registrará por la Política de privacidad que pertenezca al prestador en cada caso:

- Empresa proveedora de servicios de programación web, creadora de [www.ejemplo.com].
- Empresa proveedora de hosting, para dar alojamiento y servicios de correo electrónico a [www.ejemplo.com].
- [Otras empresas proveedoras]

DATOS DE NAVEGACIÓN

Cuando la persona usuaria navega por la web de [Nombre de la Asociación o Fundación], se pueden recoger datos no identificables, tales como dirección IP, ubicación geográfica aproximada, hábitos de navegación y otros datos que no pueden ser utilizados para identificar a la persona usuaria, tanto por parte del titular como de terceros. Esta web utiliza los siguientes servicios de terceros:

Google Analytics, Google Search Console, Google AdSense, Facebook, [Otros servicios de terceros].

EXACTITUD Y VERACIDAD DE LOS DATOS

La persona usuaria de la web es la única responsable de la veracidad y corrección de los datos que se remitan a www.ejemplo.com, exonerando a [Nombre de la Asociación o Fundación], de cualquier responsabilidad al respecto. Las personas usuarias garantizan y responden, en cualquier caso, de la exactitud, vigencia y autenticidad de los datos personales facilitados y se comprometen a mantenerlos debidamente actualizados. La persona usuaria acepta proporcionar información completa y correcta en los diferentes formularios o a través del correo electrónico.

COMUNICACIONES COMERCIALES Y/O INFORMATIVAS

La [Nombre de la Asociación o Fundación], no realiza prácticas de SPAM, por lo que no envía correos por vía electrónica que no hayan sido previamente solicitados o autorizados por la persona usuaria. En consecuencia, en cada uno de los formularios y/o formas de contacto de la web, la persona usuaria tiene la posibilidad de dar su consentimiento expreso para recibir información comercial genérica, con independencia de la información solicitada. Cualquier envío de carácter comercial será identificado expresamente como tal.

ACEPTACIÓN Y CONSENTIMIENTO

La persona denunciante declara haber sido informada de esta Política de privacidad, aceptando y consintiendo el tratamiento de los mismos por parte de [Nombre de la Asociación o Fundación].



ANEXO II. MODELO DE DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD DE NOMBRAMIENTO PARA INTEGRAR EL ÓRGANO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

CONSIDERACIONES PREVIAS

Este documento es un ejemplo que puede servir de ayuda para instaurar un Modelo de Cumplimiento Normativo en la entidad. Cada organización debe adaptarlo a su idiosincrasia. La adaptación a las características y funcionamiento de la entidad es responsabilidad de cada organización.

Es importante que cada persona integrante del Órgano de Cumplimiento Normativo firme este documento para que quede constancia por escrito de la aceptación del cargo y de la responsabilidad que asume, evitando de esta forma que eludan las tareas que tienen encomendadas.

Estas declaraciones deben ser archivadas junto al resto de la documentación proveniente de la implantación y aplicación del Modelo de Cumplimiento Normativo.

El documento, a modo de ejemplo, podría ser:

DOCUMENTO DE EJEMPLO

MODELO DE DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD DEL NOMBRAMIENTO DE PERSONA INTEGRANTE EN EL ÓRGANO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Yo, D/D^a. _____

mayor de edad, con N.I.F. _____, acepto ejercer el cargo de

de la **[Nombre de la Asociación o Fundación]** _____ en virtud de designación por la **[Junta directiva / Patronato]** para su desempeño.

Y declaro que,

- Me comprometo a realizar mi actividad con la máxima diligencia y competencia profesional, guardar secreto y mantener como información confidencial las deliberaciones y acuerdos y, se abstendrán de revelar datos, informes o antecedentes a los que han tenido acceso en la ejecución de sus tareas, así como de utilizarlos en beneficio propio o de terceros, sin perjuicio de cumplir con las obligaciones de transparencia e información que determine la entidad.
- Conozco y voy a respetar lo establecido en el Reglamento del Órgano de Cumplimiento Normativo, en especial lo referente a las tareas y funciones correspondientes a mi puesto como persona integrante de dicho órgano.
- Conozco y suscribo el Código de conducta de la organización y me comprometo con los valores y normas reflejadas en dicho Código y a cumplir en todo momento con la normativa interna y externa de aplicación a la entidad.
- No tengo antecedentes penales por delitos de violencia doméstica o de género, por atentar contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual del otro cónyuge o de los hijos, o por delitos de tráfico ilegal o inmigración clandestina de personas, o por delitos de terrorismo.

En _____ a _____ de _____ de _____

Firma



- 1 Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). (2021). La protección de datos en las relaciones laborales.
- 2 Agencia Española de Protección de Datos. Gabinete Jurídico. Informe 2007-0128. Creación de sistemas de denuncias internas en las empresas (mecanismos de "whistleblowing").
- 3 Asociación Española de Compliance (ASCOM). (2020). Grupo de Trabajo sobre Protección de Datos y nuevas tecnologías.
- 4 Banco de España. (2019). Caracterización del empleo no asalariado en España desde una perspectiva europea. Boletín Económico. Artículos Analíticos 2/2019.
- 5 Canal de denuncias. ¿Anónimo o nominativo? Toda & Nel-lo.
- 6 Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES). Manual para elaborar código de ética empresarial.
- 7 Consulta pública sobre la transposición de la Directiva (UE) 2019/1937 del parlamento europeo y del consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que Informen sobre infracciones del derecho de la unión ("whistleblowers").
- 8 De la Mata Barranco, Norberto Javier. (2017). El órgano de cumplimiento en la exención de responsabilidad penal de las personas jurídicas. Almacén del Derecho.
- 9 Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.
- 10 ENAC. Procedimiento de recepción y gestión de denuncias. Anexo I.
- 11 Enciclopedia jurídica.
- 12 Fiscalía General del Estado. Circular 1/2016, de 22 de enero, sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del Código Penal efectuada por Ley Orgánica 1/2015.
- 13 Graverán D. (2017). Propuesta de Manual de Gestión de la Comunicación Interna para el Centro Nacional de Biopreparados. Trabajo de Diploma. Facultad de Comunicación. Universidad de la Habana.
- 14 Gutiérrez Pérez, Elena. (2015). La (in)dependencia del compliance officer; ¿una cuestión de cultura corporativa? *Legal Today, por y para profesionales del Derecho*.
- 15 Instituto para la Calidad de las ONG. (2018). Guía de Buen Gobierno y Transparencia. Madrid.
- 16 IONOS. La Política de privacidad en las páginas web. Digital Guide.
- 17 ISO 37301:2021 Compliance management systems — Requirements with guidance for use.
- 18 Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- 19 Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- 20 Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- 21 Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- 22 Martínez Moya, J. Denuncia anónima, fraude empresarial e incumplimientos laborales: la jurisprudencia penal se pronuncia sobre el whistleblowing. El fin de la ley del silencio. *Revista de Jurisprudencia Laboral*. 7/2020.
- 23 Mataix Aldeanueva, C. (2001). Dirección estratégica para las ONG. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- 24 Max Neef, M., Elizalde, A., Hopenhayn, M. (1998). Desarrollo a Escala Humana. Uruguay y Barcelona.
- 25 Peña Ferreiro C. (2011). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas.

- 26 Plataforma de ONG de Acción Social. (2019). El Tercer Sector de Acción Social en España 2019. Nuevos horizontes para un nuevo contexto sociopolítico. Madrid
- 27 Plataforma de ONG de Acción Social. (2020). Manual de elaboración de Planes de Cumplimiento Normativo para entidades del Tercer Sector de Acción Social. Madrid.
- 28 Puyol, Javier. (2020). Nuevas perspectivas del órgano de cumplimiento. Buen Gobierno, Iuris&lex y RSC, nº 34, páginas 56-57.
- 29 Real Decreto 1382/1985, de 1 de agosto, por el que se regula la relación laboral de carácter especial del personal de Alta Dirección.
- 30 Real Decreto 1491/2011, de 24 de octubre, por el que se aprueban las normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las entidades sin fines lucrativos y el modelo de plan de actuación de las entidades sin fines lucrativos.
- 31 Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- 32 Real Decreto de 14 de septiembre de 1882 por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal.
- 33 Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- 34 Recomendación Técnica para la emisión de informes de procedimientos acordados sobre los indicadores de transparencia y buen gobierno de las ONG.
- 35 Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos - RGPD).
- 36 Reglamento de la Ley de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, aprobado por Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo.
- 37 Resolución de 22 de junio de 2015, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo estatal de acción e intervención social 2015-2017.
- 38 Sentencia de la Audiencia Nacional 40/2018 (Sala de lo Social), del 6 de marzo de 2018.
- 39 Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.
- 40 Wolters Kluwer. (2018). ¿Cuándo chocan los códigos éticos o de conducta con la ley? CincoDías.
- 41 Wolters Kluwer. Canal de denuncias. Guías jurídicas.
- 42 Wolters Kluwer. Compliance officer (oficial de cumplimiento normativo). Guías jurídicas.
- 43 World Compliance Association. (2019). Guía de implementación de compliance para pymes "Manual práctico de implementación".
- 44 Zárate, César. (2016). ¿Compliance Officer o Comité de Compliance? ¿Externalización de funciones? *Actualidad Jurídica Aranzadi*, núm. 921, página 12.

Ilustración 1. Funciones del Cumplimiento Normativo en las entidades del TSAS.....	13
Ilustración 2. Ejemplo de Modelo de Cumplimiento Normativo	17
Ilustración 3. Legitimación.....	17
Ilustración 4. Compromiso ético.....	17
Ilustración 5. Elementos básicos del Modelo	18
Ilustración 6. Ejemplo de Plan de Cumplimiento Normativo	18
Ilustración 7. Ejemplo de índice de Plan de Cumplimiento Normativo.....	19
Ilustración 8. Análisis previo de la organización y de su entorno.....	19
Ilustración 9. Rúbrica de Mapa de riesgos.....	24
Ilustración 10. Elementos básicos del Modelo de Cumplimiento Normativo.....	29
Ilustración 11. Proceso de elaboración e implementación de la Política de Cumplimiento Normativa.....	32
Ilustración 12. Antecedentes del proceso de elaboración de la Política.....	32
Ilustración 13. Elaboración de la Política.....	33
Ilustración 14. Aprobación de la Política.....	33
Ilustración 15. Implantación de la Política.....	33
Ilustración 16. Revisión de la Política	34
Ilustración 17. Requisitos y características del Código de conducta.....	35
Ilustración 18. Ámbito objetivo del Código de conducta	37
Ilustración 19. Ámbito subjetivo del Código de conducta.....	37
Ilustración 20. Proceso de elaboración del Código de conducta.....	40

Ilustración 21. Puntos clave en la redacción del Código de conducta.....	40
Ilustración 22. Procedimiento del Régimen disciplinario.....	51
Ilustración 23. Elementos y decisiones respecto al Canal de denuncias.....	60
Ilustración 24. Primeros pasos en la implementación del Canal de denuncias.....	61
Ilustración 25. Ámbito del Canal de denuncias (alcance y tipología).....	61
Ilustración 26. Tipología del Canal de denuncias.....	65
Ilustración 27. Vías o conductos del Canal de denuncias.....	66
Ilustración 28. Plazos de conservación de los datos en el Canal de denuncias.....	71
Ilustración 29. Recepción de denuncias en el Canal de denuncias.....	77
Ilustración 30. Resumen de las principales actuaciones de la recepción de denuncias.....	82
Ilustración 31. Flujograma del Canal de denuncias.....	88
Ilustración 32. Proceso de creación, implantación y seguimiento del Canal de denuncias.....	92
Ilustración 33. Requisitos del Órgano de Cumplimiento Normativo.....	95
Ilustración 34. Ejemplo de estructura de un Órgano de cumplimiento colegiado.....	100
Ilustración 35. Proceso de constitución del Órgano de Cumplimiento Normativo.....	103

Tabla 1. Principales Obligaciones de Publicidad Activa para Organizaciones del TSAS.....	15
Tabla 2. Principales ámbitos normativos que afectan a las entidades del TSAS.....	20
Tabla 3. Matriz de riesgos.....	21
Tabla 4. Identificación del riesgo.....	22
Tabla 5. Valoración del riesgo en la Matriz de Riesgo	23
Tabla 6. Medidas y Actuaciones de Mitigación del riesgo en Matriz de Riesgo	25
Tabla 7. Seguimiento y Evaluación en Matriz de Riesgo	26
Tabla 8. Ejemplo de Ficha de Matriz de riesgos	27
Tabla 9. Elementos de una Política de Cumplimiento Normativo.....	30
Tabla 10. Elementos de la Política de Cumplimiento Normativo	32
Tabla 11. Ejemplo de índice de Código de conducta.....	36
Tabla 12. Ejemplo de registro de modificaciones.....	37
Tabla 13. Principios Éticos del TSAS.....	42
Tabla 14. Revisión del Código de conducta.....	46
Tabla 15. Indicadores de medición del Código de conducta.....	47
Tabla 16. Seguimiento y Evaluación del Código de conducta.....	48
Tabla 17. Ejemplo de Índice de Régimen disciplinario.....	49
Tabla 18. Tipología de faltas.....	50
Tabla 19. Ámbito de aplicación material de la Directiva Europea UE 2019/137.....	58
Tabla 20. Actividades que obligan a establecer un Canal de denuncias	59
Tabla 21. Catálogo de Delitos del Artículo 31 bis del Código Penal.....	62
Tabla 22. Catálogo de Delitos del Artículo 129 del Código Penal.....	62
Tabla 23. Ámbitos legislativos propuestos para el cumplimiento normativo de la organización.....	63

Tabla 24. Ventajas e inconvenientes de cada tipología de Canal de denuncias	65
Tabla 25. Concepto de dato personal y de tratamiento de datos.....	68
Tabla 26. Concepto de licitud de tratamiento de datos	69
Tabla 27. Ejemplos de información del Canal de denuncias	70
Tabla 28. Concepto de persona responsable y de encargada del tratamiento de datos	71
Tabla 29. Concepto de supresión.....	72
Tabla 30. Concepto de anonimización y bloqueo de datos.....	72
Tabla 31. Elementos de una Política de privacidad.....	72
Tabla 32. Represalias a las que hay que prestar especial atención	73
Tabla 33. Derechos y deberes de las personas relacionadas con una denuncia.....	74
Tabla 34. Elementos de la trazabilidad del proceso	76
Tabla 35. Ejemplo de formulario modelo a rellenar por persona denunciante.....	79
Tabla 36. Ejemplo de los pasos a seguir al recibir una denuncia.....	82
Tabla 37. Revisión del Canal de denuncias.....	90
Tabla 38. Indicadores de medición del Canal de denuncias.....	91
Tabla 39. Puntos clave en la creación del Canal de denuncias	93
Tabla 40. Funciones principales del Órgano de Cumplimiento Normativo.....	97
Tabla 41. Condiciones para presentar cuenta de pérdidas y ganancias abreviada.....	99
Tabla 42. Órgano unipersonal versus órgano colegiado	100
Tabla 43. Principales elementos del Reglamento del Órgano de Cumplimiento Normativo	101
Tabla 44. Ejemplo de Índice de Reglamento del Órgano de Cumplimiento Normativo.....	103



Plataforma de ONG
de Acción Social



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

C/Tribulete 18, 1ª planta. 28012 Madrid
Tel. (+34) 91 535 10 26
Fax. (+34) 91 535 05 82
info@plataformaong.org
www.plataformaong.org