REGLAMENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS DE LA PLATAFORMA DE ONG DE ACCIÓN SOCIAL

INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE ESTE DOCUMENTO	
Identificación del documento	Reglamento del Canal de Denuncias
Ámbito territorial de aplicación del documento	Estatal
Normas que desarrolla	Manual de Prevención y Detección de Delitos y Código de Conducta
Normas que sustituye	Ninguna
Normas que deroga	Ninguna
Normas relacionadas	Ninguna
Unidad función a la que afecta	Todas las unidades y funciones de Plataforma de ONG de Acción Social
Personal a las que afecta	Todas las personas que pertenecen a la Organización y personas o entidades con las que se mantiene una relación comercial y/o colaboración de mutuo acuerdo según corresponda
Responsable principal de su vigilancia	Comisión de Código de Conducta y Cumplimiento
Fecha de aprobación	15 de diciembre de 2021
Fecha de aplicación	1 de febrero de 2022. Revisado el 6 de mayo de 2022
Fecha de modificación	11 de junio de 2024

La Plataforma de ONG de Acción Social (POAS) en su fiel compromiso con el cumplimiento normativo, habilita a todos los usuarios un Canal de Denuncias externo, con la finalidad de prevenir y detectar cualquier conducta irregular, ilícita o delictiva. El Canal de Denuncias, además de servir para descubrir e investigar posibles irregularidades, es una herramienta imprescindible para que el Código Ético y/o el Código de Conducta cobren toda su vigencia y posibilite la mejora continua de los protocolos y políticas de prevención, normas de transparencia y demás normativa interna.

Artículo 1. Finalidad del Reglamento del Canal de Denuncias de Plataforma de ONG de Acción Social.

1. El presente Reglamento tiene por objeto regular y dotar de contenido al Canal de Denuncias externo de POAS, estableciendo el procedimiento de comunicación de cualquier comportamiento irregular, ilícito o delictivo producido en el seno de la organización, así como prever y proteger los derechos y garantías de todos los sujetos intervinientes en el proceso de denuncia y posterior investigación.

2. Todas las Personas que pertenecen a la Organización tienen el derecho y la obligación de informar sobre comportamientos individuales, colectivos o actividades que ocurran en el contexto de sus actividades en la Organización y que puedan suponer una contravención del contenido del presente texto o del resto de documentos que conforman el Modelo de Cumplimiento Penal de Plataforma de ONG de Acción Social, con independencia de si tales comportamientos han sido ordenados o solicitados por un/a superior.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Este reglamento es de obligado cumplimiento y de aplicación a la Organización. Las personas que pertenecen a la Organización deberán cumplir con su contenido, independientemente de la posición y de la función que desempeñan.

2. El alcance del presente reglamento abarca las denuncias y/o consultas interpuestas a través del canal de denuncias por cualquier persona que pertenezca a la Organización, persona o entidad con la que se mantiene una relación comercial y/o colaboración de mutuo acuerdo y tercero.

3. El Manual de Prevención y Detección de Delitos de Plataforma de ONG de Acción Social detalla los diferentes canales que se pueden emplear a tales efectos, que van desde el simple reporte al superior jerárquico o la comunicación verbal o escrita (por email, por ejemplo) dirigida a cualquiera de los miembros de la Comisión de Código de Conducta y Cumplimiento, a la emisión de una denuncia a través del portal:

https://www.plataformaong.org/canaldedenuncias.php

Artículo 3. Roles y responsabilidades.

1. Despacho externo encargado de la gestión externa del Canal de denuncias	**1.1.** Recepción de todas las Denuncias y/o consultas relacionadas con las denuncias recibidas mediante el canal de denuncias regulado en el presente reglamento mediante el Canal de Denuncias. **1.2.** Análisis preliminar sobre los hechos denunciados y el material probatorio adjunto. **1.3.** Calificación jurídica de los hechos denunciados. **1.4.** Remitir informe quincenal del Registro de Denuncias a la Comisión de Código de Conducta y Cumplimiento, y su investigación si procede. Recomendaciones dirigidas a la Comisión sobre el debido proceder para cada una de las denuncias recibidas. **1.5.** Recomendaciones dirigidas a la Comisión de Código de Conducta y Cumplimiento.
2. Comisión de Código de Conducta y Cumplimiento	**2.1.** Elaboración de Informe de las instrucciones de expedientes a la Comisión Permanente y Junta Directiva. **2.2.** Comunicación a la Junta Directiva de los incumplimientos de la Normativa aplicable a la Plataforma de ONG de Acción Social de los que tenga conocimiento, que puedan generar responsabilidad penal para la Organización. **2.3.** Orden de las medidas disciplinarias que sean legítimas y proporcionadas a los hechos denunciados y, en caso de afectar a empleados/as, información al área correspondiente para su adecuada ejecución dentro del marco legal aplicable. **2.4.** Recurso a un asesor externo cuando lo considere necesario.
3. Junta Directiva a propuesta de la Comisión de Código de Conducta y Cumplimiento	**3.1.** Aprobar formalmente el presente reglamento, así como las modificaciones o actualizaciones que se precisen para mantener su vigencia y eficacia. **3.2.** La Junta Directiva es la responsable de adoptar las decisiones pertinentes respecto de las Denuncias sobre hechos que puedan generar responsabilidad penal para Plataforma de ONG de Acción Social, una vez haya recibido el Informe y conclusiones elaborado por la Comisión de Código de Conducta y Cumplimiento. **3.3.** La Junta Directiva informará a la Comisión de Código de Conducta y Cumplimiento de las acciones acordadas o ratificadas, para que estas sean documentadas y registradas.

Artículo 4. Denuncia y consulta relacionada con la denuncia.

1. Tendrá la consideración de denuncia la puesta en conocimiento por parte de la persona denunciante de uno o varios hechos contrarios al Código de Conducta de la Organización, que supongan una conducta delictiva o una infracción administrativa de acuerdo con el ordenamiento jurídico español.

2. Tendrá la consideración de consulta cualquier petición de aclaración respecto de una denuncia ya interpuesta.

3. Las denuncias incluirán los datos identificativos de la persona o colectivo denunciado, una relación de los hechos que se estiman delictivos y tantos medios probatorios tenga el denunciante a su disposición para la fundamentación de la denuncia.

4. Las denuncias anónimas sólo se tramitarán si en los hechos relatados puede, por lo menos, identificarse:

a) Nombre y apellidos de los/as presuntos/as autores/as o conste alguna forma para poder identificarlos/as.

b) El lugar de los hechos.

c) Fecha de la presunta infracción.

5. Las disputas personales, así como los meros rumores que afecten a ámbitos estrictamente personales de las Personas que pertenecen a la Organización no se tendrán en consideración y las Denuncias falsas o aquellas que una persona denunciante haga negligentemente, podrán dar lugar a la correspondiente responsabilidad.

Artículo 5. Comportamiento irregular, ilícito o delictivo.

1. Tendrá la consideración de comportamiento irregular cualquier infracción del Código de Conducta de POAS, así como aquellas conductas o actitudes contrarias a los valores éticos de la organización.

2. Tendrá la consideración de comportamiento delictivo cualquier conducta prevista como delito por el Código Penal español, así como en el Derecho Internacional Penal, con independencia de realizarse en beneficio o en perjuicio de la Plataforma de ONG de Acción Social y detallados en el Anexo. Manual de detección de Delitos.

3. Tendrán consideración de infracción administrativa aquella conducta que, sin constituir un acto delictivo, suponga un incumplimiento de la legislación vigente, tales como aquellas relativas a la protección de datos personales o al ámbito laboral.

Artículo 6. Denuncia de buena fe.

1. Tendrá la consideración de denuncia de buena fe aquella que, tramitada conforme al artículo 4 del presente Reglamento y que ponga en conocimiento una serie de hechos o indicios de

apariencia irregular, ilícita o delictiva, actuando el denunciante en la creencia racional de que los hechos o indicios relacionados son ciertos.

2. Se presumirá de buena fe toda denuncia tramitada conforme al artículo 4 del presente Reglamento.

Artículo 7. Denuncias de mala fe.

1. Tendrá la consideración de denuncia de mala fe aquella en que la persona denunciante sea consciente de la falsedad de los hechos narrados o actúe con manifiesto desprecio a la verdad.

2. Los datos personales de los denunciantes de mala fe podrán ser revelados a la Comisión para la salvaguarda de los derechos fundamentales de la persona denunciada.

3. En caso de percibir la mala fe de una denuncia, para obtener los datos de identificación de la persona denunciante, la Comisión pondrá el hecho en conocimiento del gestor del Canal de Denuncias, justificando por escrito los motivos por los cuales quiere obtener dichos datos y el razonamiento a través del cual concluye la falsedad de la denuncia. Recibida la petición, el gestor del Canal de Denuncias dará un plazo razonable de alegaciones al denunciante.

4. Analizadas las alegaciones del denunciante o finalizado el plazo establecido al efecto, el gestor del Canal de Denuncias resolverá lo que sea oportuno.

Artículo 8. Gestión de las denuncias y consultas.

1. Se podrá acceder al Canal externo de denuncias mediante la página web de la Plataforma de ONG de Acción Social, concretamente mediante el acceso a la pestaña “Canal de denuncias” que se mantendrá lo más visible posible, https://www.plataformaong.org/canaldedenuncias.php

2. La persona denunciante debe leer y comprender este reglamento del canal de denuncias, así como la información recogida en la pestaña referida, previamente a la interposición de una denuncia.

3. La persona denunciante debe cubrir un formulario alojado en la pestaña a que se refiere el apartado anterior denominado https://www.plataformaong.org/canaldedenuncias.php. El citado formulario incorpora la posibilidad de incluir los documentos que soporten la denuncia.

4. Una vez cumplimentado el formulario, éste es accesible al despacho externo a la Plataforma de ONG de Acción Social, mediante la extranet habilitada al efecto, que tramitará el contenido de las denuncias y procederá a su investigación e información a la Comisión de Código de Conducta y Cumplimiento, salvo los datos de identificación del denunciante.

5. Cualquier consulta y/o denuncia que llegue al Canal de Denuncias será gestionada por el despacho externo contratado para la gestión externa del Canal, que las pondrá en conocimiento de la Comisión de Código de conducta y cumplimiento. Cuando se trate de una consulta, el despacho externo que gestiona el canal de denuncias responderá a la mayor brevedad posible intentando dar respuesta a todos los extremos planteados, utilizando la vía de comunicación

que se considere más oportuna. Este despacho externo procederá la investigación cuando esta sea oportuna, de acuerdo con el Procedimiento de investigación aprobado.

6. En el caso de que se trate de una denuncia, el despacho externo que gestiona el canal le asignará un código único al formulario de denuncia que será incluido en el Registro de denuncias.

7. El Despacho externo analizará y clasificará los hechos contenidos en la denuncia de forma preliminar y en función de la gravedad de estos.

8. El Despacho externo remitirá periódicamente el Registro Ordinario de Denuncias a la Comisión de Código de Conducta y Cumplimiento de la Plataforma de ONG de Acción Social, sin que consten los datos de identificación del denunciante conforme a este reglamento. Aquellos hechos que pudieran ser muy graves y delictivos serán objeto de una remisión extraordinaria.

9. Interpuesta una denuncia por el Canal de Denuncias, el sistema informático enviará automáticamente al denunciante un correo confirmando la recepción de la denuncia.

10. Si la denuncia es considerada no pertinente, improcedente o no relacionada con los fines del presente reglamento, se enviará a la persona denunciante una notificación mediante la cual se le indique la citada resolución.

11. Cuando la denuncia sea considerada como pertinente, pero su contenido sea insuficiente, incompleto, o no proporcione el detalle necesario para que se pueda iniciar la instrucción del expediente, entonces se remitirá una notificación informando a la persona denunciante de la aceptación de la denuncia y solicitando la información adicional necesaria.

Artículo 9. Procedimiento tras la denuncia. El expediente y la investigación.

1. Recibido el Registro a que se refiere el artículo anterior, el despacho externo procederá a la apertura de un expediente por cada una de las denuncias, cuyo código será coincidente con el asignado inicialmente a la denuncia y será comunicado a la Comisión de Código de Conducta y Cumplimiento.

2. La Comisión de Código de Conducta y Cumplimiento adoptará una decisión respecto a cada expediente, que podrá consistir en la apertura de una investigación o en el archivo el expediente, si la denuncia fuere totalmente infundada. En ambos casos, en cada expediente se recogerán las razones que motivan la decisión adoptada.

3. La Comisión de Código de Conducta adoptará, en su caso, las medidas cautelares oportunas para que no persevere el daño proveniente de los hechos denunciados y para que no se pierdan los medios de prueba de estos.

4. La Comisión de Código de Conducta y Cumplimiento velará porque se respeten los derechos del denunciante, del denunciado y de las demás personas implicadas en la denuncia y facilitará al Despacho externo los medios para proceder a la investigación cuando esta sea oportuna.

5. El plazo para la tramitación del expediente y adopción de una decisión al respecto no podrá exceder de (3) meses a contar desde su apertura.

6. La investigación interna podrá ser realizada por personal propio, por la firma externa que gestiona el Canal externo o por terceros contratados al efecto, disponiendo la Plataforma de un Procedimiento de investigación de denuncias, aprobado por la Junta Directiva, que recoge los distintos procedimientos establecidos en la Organización para llevar a cabo la tramitación e instrucción interna de aquellas denuncias que hayan sido consideradas pertinentes, siguiendo los criterios de uso del presente reglamento.

Artículo 10. Garantías del Canal de Denuncias.

En lo relativo a las comunicaciones de las personas que pertenecen a la Organización sobre actividades relacionadas con infracciones del Código de Conducta y/o riesgos penales, la Plataforma de ONG de Acción Social garantiza la ausencia de represalias, discriminaciones o sanciones por aquellas comunicaciones realizadas de buena fe o por aquellas actuaciones tendentes a evitar participar en actuaciones delictivas.

Artículo 11. Derechos de la persona denunciante y denunciada.

1. Derechos de la persona denunciante.

Atendiendo a lo establecido en la Directiva 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 derechos de la persona denunciante son los siguientes:

a) **Derecho a la confidencialidad:** la Comisión de Código de Conducta y Cumplimiento y el despacho externo que esté gestionando de manera externa la denuncia, no revelará la identidad de la persona denunciante sin su consentimiento expreso a ninguna persona que no sea un miembro autorizado en los términos descritos en este reglamento o en el procedimiento de investigación. Esto aplica igualmente a cualquier información que pueda permitir que se deduzca la identidad de la persona denunciante. La identidad de la persona denunciante puede revelarse cuando esto constituya una obligación en el contexto de una investigación de las autoridades nacionales o en un proceso judicial. En este último caso no se requiere el consentimiento de la persona denunciante para revelar sus datos, sino únicamente un preaviso.

b) **Derecho de indemnidad:** se debe garantizar la ausencia de cualquier forma de represalia contra la persona denunciante por el hecho de haber presentado una denuncia, siempre que esta sea de buena fe, incluidas tanto las amenazas como las tentativas. A estos efectos, se consideran represalias:

   - suspensión, despido, destitución o medidas equivalentes;
   - degradación o denegación de ascensos;

- cambio de puesto de trabajo, cambio de ubicación del lugar de trabajo, reducción salarial o cambio del horario de trabajo;
- denegación de formación;
- evaluación o referencias negativas con respecto a sus resultados laborales;
- imposición de cualquier medida disciplinaria, amonestación u otra sanción, incluidas las sanciones pecuniarias;
- coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo;
- discriminación, o trato desfavorable o injusto;
- no conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que el denunciante tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido;
- no renovación o terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal;
- daños, incluidos a su reputación, en especial en los medios sociales, o pérdidas económicas, incluidas la pérdida de negocio y de ingresos;
- inclusión en listas negras sobre la base de un acuerdo sectorial, informal
- formal, que pueda implicar que en el futuro la persona no vaya a encontrar empleo en dicho sector;
- terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios;
- anulación de una licencia o permiso;
- referencias médicas o psiquiátricas.

2. Derechos de la persona denunciada.

Atendiendo a lo establecido en la Directiva 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 derechos de la Persona Denunciada son los siguientes:

a) Derecho a evitar daños a la reputación de la persona denunciada: los derechos de la persona afectada deben estar protegidos para evitar daños a la reputación u otras consecuencias negativas, preservando su derecho de presunción de inocencia durante todo el proceso de investigación.

b) Derecho a la confidencialidad de la identidad de la persona denunciada.

c) Derecho de defensa: se deben garantizar los derechos de defensa de la persona denunciada, incluido el derecho de acceso al expediente, el derecho a ser oído y el

derecho a una tutela judicial efectiva contra una decisión que le concierna en el contexto de investigaciones o procesos judiciales ulteriores.

3. Derecho de acceso al expediente.

En cuanto al derecho de acceso al expediente, cabe destacar que su ejercicio debe respetar el derecho a la confidencialidad de la persona denunciante, así como del resto de personas que han intervenido en el procedimiento de investigación, por ejemplo, en calidad de testigos. Por ello, deberá garantizarse que la persona denunciada no tenga acceso a los documentos, grabaciones u otros soportes en los que se identifique a personas físicas intervinientes en el proceso de investigación y/o a manifestaciones o relatos de hechos que éstas hayan realizado. Deberá garantizarse el acceso por parte de la persona denunciada a un resumen de los hechos investigados, a las diligencias practicadas (con las limitaciones antes indicadas) y a la resolución, incluyendo los motivos que la justifican.

Artículo 12. Conocimiento y difusión del presente Reglamento.

1. El presente Reglamento se entrega y está a disposición de todas las personas que pertenecen a la Organización en la intranet corporativa de Plataforma de ONG de Acción Social en la carpeta

\\172.16.0.3\datos\Comun\NORMATIVAINTERNA\CODIGODECONDUCTA

2. Asimismo, Plataforma de ONG de Acción Social pondrá el presente Reglamento a disposición de sus personas o entidades con las que se mantiene una relación comercial y/o colaboración de mutuo acuerdo y otros terceros, a través de su página web:

https://www.plataformaong.org/canaldedenuncias.php u otro medio que se considere oportuno.

Artículo 13. Protección de datos personales

1. La Plataforma de ONG de Acción Social tratará los datos recibidos a través del Canal de Denuncias de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos. El tratamiento de los datos personales será con la finalidad de gestionar y resolver cualquier consulta o denuncia, así como para analizar la criticidad de los hechos comunicados, realizar en su caso una investigación sobre los posibles Incumplimientos, adoptar las medidas cautelares necesarias y en el caso de que sea necesario, iniciar las acciones internas o legales que correspondan.

2. Para poder cumplir con dichas finalidades se deberán recabar determinados datos personales e información, ya sea directamente a través de la persona denunciante, a través de la/s persona/s que determine Plataforma de ONG de Acción Social o a través de terceros/as autorizados/as contratados/as específicamente a tales efectos, que garantizarán el más alto nivel de confidencialidad y seguridad técnica.

3. Todas las personas que pertenecen a la Organización están obligadas y especialmente en el ámbito del Canal de Denuncias, a facilitar información propia, cierta, veraz y lícita, siendo los

únicos responsables de las manifestaciones falsas o inexactas que proporcionen, así como de las consecuencias internas, administrativas y/o legales que sean de aplicación.

4. Plataforma de ONG de Acción Social velará en todo caso porque los distintos canales de comunicación con la Comisión de Código de Conducta y Cumplimiento constituyan un medio seguro, dotado de las medidas requeridas por la normativa sobre protección de datos personales y seguridad de la información.

Artículo 14. Conservación de la información.

1. Plataforma de ONG de Acción Social y el despacho externo tratarán, gestionarán y conservarán la información y los datos personales contenidos en las denuncias, investigaciones, informes y demás documentación de acuerdo con los plazos establecidos en la normativa vigente en materia de protección de datos y demás normativa de aplicación.

2. Dicha información, además, estará custodiada por la Comisión de Código de conducta y Cumplimiento o por los sistemas de información de Plataforma de ONG de Acción Social y será suprimida, bloqueada o anonimizada finalizados los plazos legales y de acuerdo con lo especificado en la normativa sobre la protección de datos personales y seguridad de la información.

Artículo 15. Declaración de cumplimiento.

1. Puesto que el cumplimiento de las normas y estándares éticos compromete a toda la Organización y constituye un objetivo estratégico para la misma, se espera que todo el personal conozca y respete el contenido de este reglamento.

2. Igualmente, y respecto de los terceros con los que Plataforma de ONG de Acción Social mantiene relaciones de negocio, se espera que desarrollen comportamientos alineados con la misma.

3. Plataforma de ONG de Acción Social reaccionará de forma inmediata ante eventuales Incumplimientos establecidos en este reglamento, dentro de los parámetros establecidos en la legislación vigente.

Artículo 16. Régimen disciplinario.

Las personas que pertenecen a la Organización que infrinjan el presente Reglamento serán sancionadas de conformidad con lo establecido en la legislación vigente y la normativa interna de Plataforma de ONG de Acción Social.

Anexo I. Definiciones.

Se relacionan a continuación las definiciones de aquellos conceptos que se utilizarán de manera frecuente en el presente documento:

- **Plataforma de ONG de Acción Social/Organización:** Plataforma de ONG de Acción Social es una Asociación privada, aconfesional, de ámbito estatal con personalidad jurídica y capacidad de obrar propias, sin finalidad alguna de lucro y cuya misión es promover y defender los derechos de los grupos y personas más desfavorecidos, incentivar la participación en el ámbito de la acción social, generar cambios sociales, representar a sus organizaciones ante los poderes públicos y liderar a estos entorno a un proyecto compartido.

- **Asamblea General:** La Asamblea es el órgano supremo de gobierno, aprueba los presupuestos, su ejecución, así como las líneas directrices anuales y el plan estratégico. Está integrada por las 35 entidades miembros de la Plataforma.

- **Junta Directiva:** Integrada por los miembros fundadores y las entidades adheridas siendo un total 24. Su función es la de ejecutar la política de la Plataforma y los acuerdos adoptados en la Asamblea General, así como decidir sobre la realización de programas que vayan a ser ejecutados o coordinados desde la propia Plataforma.

- **Comisión Permanente:** Integrada por los cargos de la Junta Directiva (presidencia, tres vicepresidencias, secretaría y tesorería), así como dos vocales designados por la misma Junta Directiva. Tiene como funciones hacer seguimiento y en su caso ejecutar los acuerdos adoptados por la Asamblea General y Junta Directiva.

- **Comisión de Código de conducta y cumplimiento/Órgano de Compliance penal:** Órgano interno de Plataforma de ONG de Acción Social, que está dotado de poderes autónomos de iniciativa y control, al que se le confía, entre otros cometidos, la responsabilidad de supervisar el funcionamiento y observancia del Modelo de Cumplimiento Penal de la Organización. La existencia del Órgano de Compliance Penal responde a las exigencias establecidas en la normativa penal española (artículo 31 bis del Código Penal español) en cuanto a la supervisión del Modelo de Compliance penal.

- **Personas que pertenecen a la Organización:** Los/as integrantes del órgano de gobierno, personal de dirección, personal contratado en cualquier modalidad (indefinido, temporales o bajo convenio de colaboración), y personal voluntario de la Organización y el resto de las personas bajo subordinación jerárquica de cualquiera de los/las anteriores. Esta definición es equivalente a la de Miembros de la Organización que se contiene en la Norma UNE 19601, sobre Sistemas de gestión de Compliance.

- **Personas o entidades con las que se mantiene una relación comercial y /o colaboración de mutuo acuerdo:** Cualquier persona jurídica o física, salvo las personas que pertenecen a la Organización, con quien la Plataforma de ONG de Acción Social mantiene o prevé establecer algún tipo de relación de colaboración voluntaria. A modo enunciativo, pero no limitativo, se incluyen intermediarios proveedores y asesores

externos, y de manera general, personas físicas o jurídicas contratadas por Plataforma de ONG de Acción Social para la entrega y/o recepción de bienes y/o prestación de servicios o colaboraciones voluntarias. Esta definición es equivalente a la de socios de negocio que se contiene en la Norma UNE 19601, sobre Sistemas de Gestión de Compliance.

- **Sujetos afectados por este documento:** Todas las personas que pertenecen a la Organización, así como las personas o entidades con las que se mantiene una relación comercial y/o colaboración de mutuo acuerdo que se determinen, cuando resulte aconsejable o necesario trasladar la totalidad o parte de sus contenidos de este documento.

- **Tercero:** Persona física o jurídica u organismo independiente de la Organización.

- **Modelo de Cumplimiento penal:** Sistema de organización para la prevención de delitos, cuyo objetivo es la prevención, detección y gestión de riesgos penales.

- **Riesgo penal:** Riesgo relacionado con el desarrollo de conductas que pudieran ser constitutivas de delito por el que Plataforma de ONG de Acción Social o a cualquiera de las entidades del Perímetro de control penal podrían ser investigadas, según el régimen de responsabilidad penal de las personas jurídicas establecido en el Código Penal español.

- **Requisito:** Exigencia prevista y obligatoria. Los Requisitos pueden provenir de las leyes penales y normativa complementaria o estar fijados por el Plataforma de ONG de Acción Social a través de la Manual de Prevención y Detección de Delitos o cualquiera de los documentos del Sistema de Gestión de Compliance que le dan soporte.

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

- **Incumplimiento:** Comportamiento, activo u omisivo que suponga la infracción de la normativa aplicable al Plataforma de ONG de Acción Social. Un incumplimiento, en función de su gravedad, puede abarcar desde el mero incumplimiento formal de un requisito incluido en una norma interna, hasta la comisión de hechos constitutivos de un delito potencialmente imputable a la Organización.

- **Comunicación:** Declaración por la que se deja constancia de una cuestión acerca del alcance, interpretación o cumplimiento del Código de Conducta o de la normativa aplicable a la Organización. En función de su contenido, una comunicación puede contener una consulta o una denuncia.

- **Consulta:** Comunicación por la que se solicita una aclaración, respuesta o criterio sobre el alcance, interpretación o incumplimiento del Código de Conducta o de la normativa aplicable a la Plataforma de ONG de Acción Social.

- **Denuncia:** Comunicación relativa a un posible incumplimiento del Código de Conducta o de la normativa aplicable al Plataforma de ONG de Acción Social.

- **Persona Denunciante:** persona física o jurídica con acceso al Canal de Denuncias que realiza una denuncia.

- **Persona Denunciada:** persona física o jurídica a la que se le imputa un presunto incumplimiento objeto de investigación por parte del/de la Comisión de Código de conducta y cumplimiento de la Plataforma de ONG de Acción Social.

- **Notificación:** acción de informar a las partes involucradas en el procedimiento, a fin de garantizar el correcto desarrollo de este y el respeto a sus derechos.

- **Canal de Denuncias:** Plataforma que asegura la comunicación directa, confidencial y segura de las denuncias y/o consultas relacionadas con las denuncias tanto por parte de las personas que pertenecen a la Organización como las personas o entidades con las que se mantiene una relación comercial y/o colaboración de mutuo acuerdo.

- **Sistema de Gestión de Denuncias:** Herramienta utilizada por la Comisión de Código de Conducta y Cumplimiento para asegurar la trazabilidad y seguridad de las comunicaciones recibidas por los diversos canales dispuestos por Plataforma de ONG de Acción Social a tal efecto.

- **Despacho externo encargado de la gestión de canal de denuncias:** Es el despacho externo contratado por la Plataforma de ONG de Acción Social que, con todas las garantías necesarias, se encarga de recibir, analizar y clasificar e investigar si procede, las denuncias, así como resolver las quejas, reportando a la Comisión de Código de Conducta y Cumplimiento.

- **Denuncia de buena fe:** Denuncia que se realiza conforme a lo dispuesto en la presente Política y está basada en hechos o indicios de los que razonablemente pueda desprenderse la existencia de un incumplimiento de la legislación vigente o de la normativa interna. Se considera que la denuncia es de buena fe cuando la misma se realiza sin ánimo de venganza o de causar un perjuicio laboral o profesional a la persona denunciada o a un tercero.

- **Persona usuaria del Canal de Denuncias:** Cualquier persona física o jurídica que realice una comunicación a través del Canal de Denuncias.