

ANEXO I AL ACUERDO CEP.14/2023-2.3, de 19 de julio

POLÍTICA DEL CANAL DE DENUNCIAS

Aprobado por la Comisión Ejecutiva Permanente del *Consejo General* en fecha

19 de julio de 2023



Información importante sobre este documento	
Identificación del documento	<i>Política del Canal de Denuncias</i>
Ámbito territorial de aplicación del Procedimiento	Global
Apartado de otras Políticas que desarrolla	Ninguna
Normas que sustituye	Ninguna
Normas que deroga	Ninguna
Normas relacionadas	<i>Procedimiento de Gestión e Investigación de Denuncias, Estatuto de Protección al Denunciante y Política de Compliance Penal</i>
Área Ejecutiva o función a la que afecta	La <i>ORGANIZACIÓN NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES (ONCE)</i> y su <i>Perímetro de control penal</i>
Personal al que afecta	Todos los <i>Miembros</i> de la <i>ORGANIZACIÓN NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES (ONCE)</i> , y de las entidades de su <i>Perímetro de control penal</i> y <i>Proveedores, Socios de negocio y Afiliados</i> según corresponda
Responsable principal de su vigilancia	<i>Órgano de Prevención Penal</i>
Fecha de aprobación	19 de julio de 2023
Fecha de actualización	
Fecha de aplicación	20 de julio de 2023



ÍNDICE

1. Definiciones.....	4
2. Finalidad de la <i>Política del Canal de Denuncias</i>	8
3. <i>Ámbito de Aplicación</i>	9
4. Roles y responsabilidades	10
4.1 <i>Órgano de Prevención Penal</i>	10
4.2 <i>Consejo General</i>	11
5. <i>Canales de Comunicación</i>	12
6. <i>Garantías del Canal de Denuncias</i> y principios informadores.....	14
7. <i>Conocimiento y difusión de la presente Política</i>	16



1. Definiciones

Se relacionan a continuación las definiciones de aquellos conceptos que se utilizarán de manera frecuente en el presente documento (citados en *cursiva*):

ONCE: Organización Nacional de Ciegos Españoles (*ONCE*).

Organización: a efectos del *Sistema de gestión de Compliance penal*, se hace referencia a la entidad *ONCE* y a las entidades que se encuentran en su *Perímetro de control penal*.

Perímetro de control penal: incluye a la *ONCE* y a las entidades que se adhieran a la *Política de Compliance penal* y al resto del *Sistema de gestión de Compliance penal* de la *ONCE*, por decisión de su órgano de administración social y que se relacionan en el **Anexo I** de la *Política de Compliance penal*.

Órgano de Prevención Penal: órgano interno de la *ONCE*, 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 *Sistema de gestión de Compliance penal* de la *Organización*, así como la gestión *Canal de Denuncias*. La existencia del *Órgano de Prevención penal* responde a las exigencias establecidas en la normativa penal española (artículo 31 bis del Código Penal español) en cuanto a la supervisión del *Sistema de gestión de Compliance penal*. Igualmente, ha sido designado formalmente por el *Consejo General* de la *ONCE* como el órgano responsable de gestión del *Sistema Interno de Información*.

Observatorio Coordinador de Prevención Penal: órgano colegiado de coordinación en materia de prevención penal del Grupo Social *ONCE*, creado en el seno del *Consejo General* de la *ONCE*.

Consejo General: máximo órgano de gobierno y representación de la *ONCE*, en la medida que tiene asignada la responsabilidad y autoridad fundamental de las actividades, la gobernabilidad y las políticas de *ONCE*. De acuerdo con sus Estatutos, los órganos colegiados de gobierno y representación del *Consejo General de la ONCE* son el Pleno y la Comisión Ejecutiva Permanente.

Dirección General: órgano responsable de la gestión ordinaria de la *ONCE*. De la *Dirección General* dependen los servicios centrales, territoriales y especializados de la *ONCE*, conforme a la estructura orgánico-funcional vigente en cada momento.

Miembros de la Organización: los integrantes del Órgano de gobierno, directivos, empleados, trabajadores o empleados temporales o aquellas personas que estén realizando servicios de voluntariado bajo convenio de colaboración, trabajadores en periodos de formación, y el resto de personas bajo subordinación jerárquica de cualquiera de los anteriores.



Proveedores: cualquier persona física o jurídica, salvo los *Miembros de la Organización*, que suministra bienes o presta servicios de cualquier naturaleza a la ONCE con independencia del tipo de contraprestación que reciba: fija, variable asociada a ventas/beneficios o mixta. A modo enunciativo, contrapartes en contratos de fabricación y suministro de toda clase de bienes, prestación de servicios (colaboración, comisión, asesoría, auditoría, consultoría, desarrollo de software, logística y transporte, creación publicitaria, gestión de medios publicitarios, impresión de materiales gráficos, licencia de software y tecnología, patrocinio, etc.).

Sistema Interno de Información: es el cauce preferente para informar sobre las acciones u omisiones que pueden constituir incumplimiento de la legislación vigente, siempre que se pueda tratar de manera efectiva la infracción y si el denunciante considera que no hay riesgo de represalia de conformidad con lo dispuesto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. El Sistema Interno de Información de la ONCE está integrado por el Canal de Denuncias, como herramienta que asegura la comunicación directa, confidencial y segura de las denuncias efectuadas tanto por parte de los Miembros de la Organización como de los Proveedores, Socios de Negocio, Afiliados o Terceros, así como por el Responsable del Sistema Interno de Información y el Procedimiento de gestión e investigación de denuncias, sin perjuicio de otros documentos de desarrollo.

Socios de negocio: cualquier persona física o jurídica, salvo los *Miembros de la Organización*, que mantiene una especial vinculación con la ONCE por encontrarse en alguna de estas situaciones: (i) asumir en el momento de constitución o adquirir por compraventa una participación accionarial conjunta con la ONCE en alguna entidad y/o el derecho a participar en la toma de decisiones de una entidad en la que participen conjuntamente (socios de *joint ventures*); (ii) constituir junto a la ONCE un consorcio o alianza con independencia de la forma jurídica que adopte, cuyo objeto sea la comercialización de productos de juego propios de la ONCE, productos comunes de juego o productos de juego de terceros tanto en el mercado nacional como en el internacional, y (iii) constituir junto a la ONCE un consorcio o alianza, con independencia de la forma jurídica que adopte, que promueva la adopción de actividades de acción social.

Afiliados: se engloban dentro de este grupo las personas físicas definidas por los Estatutos de la ONCE.

Tercero: cualquier persona física o jurídica no incluida en las categorías anteriores.

Partes interesadas: a los efectos de esta *Política*, se engloban en este grupo las personas físicas o jurídicas que, no *siendo Proveedores, Socios de negocio, ni Afiliados, ni Miembros de la Organización*, pueden verse afectadas o percibirse



como afectadas por una *Denuncia*. A título de ejemplo, se incluyen a los testigos, representantes sindicales, investigadores, familiares, etc.

Sistema de gestión de Compliance penal: sistema de organización y gestión para la prevención de delitos conforme al Código Penal español, cuyo objetivo es la prevención, detección y gestión de *Riesgos penales* mediante su integración en los procesos de negocio, así como la medición para su mejora continua, y cuya base esencial se representa en la *Política de Compliance penal* y en el *Documento vertebrador del Sistema de gestión de Compliance penal*.

Política de Compliance penal: documento que refleja el compromiso de cumplimiento del *Consejo General* y de la *Dirección general* de la *ONCE*, así como los objetivos estratégicos de la *Organización* en dicha materia, incluyendo su determinación de no tolerar en su seno ninguna conducta que pueda ser constitutiva de delito.

Documento vertebrador del Sistema de gestión de Compliance penal: documento que tiene su amparo en la presente *Política* y recoge las normas y documentos organizativos existentes en el seno de la *ONCE* en materia de cumplimiento penal y que incluyen las medidas diseñadas para evaluar, prevenir, detectar y gestionar de manera temprana los *Riesgos penales*.

Normativa aplicable a ONCE: conjunto de compromisos éticos y de cumplimiento voluntariamente asumidos por *ONCE* (contenidos en su Código Ético y en el resto de normativa que conforma su *Sistema de Gestión de Compliance penal*), así como la legislación en vigor que en cada momento le es aplicable a la *Organización*.

Consulta: comunicación por la que cualquier *Miembro de la Organización*, *Proveedores*, *Socios de Negocio*, *Afiliados* o *Terceros* solicitan una aclaración, respuesta o criterio sobre el alcance, interpretación o cumplimiento de la *normativa aplicable a ONCE* o aquellas relacionadas con sugerencias o quejas.

Denuncia: comunicación relativa a un posible *Incumplimiento* de la *normativa aplicable a ONCE*. Se considera que la *Denuncia* es de buena fe cuando la misma se realiza sin ánimo de venganza o de causar un perjuicio laboral, profesional o personal al *Denunciado* o a un *Tercero*.

Canal de Denuncias: herramienta que asegura la comunicación directa, confidencial y segura de las *Denuncias efectuadas* tanto por parte de los *Miembros de la Organización* como de los *Proveedores*, *Socios de Negocio*, *Afiliados* o *Terceros*.

Denunciante: persona física o jurídica que interpone una *Denuncia*. La figura del *Denunciante* incluye a los *Miembros de la Organización*, *Proveedores*, *Socios de negocio*, *Afiliados* y *Terceros* y cualquier persona, con un encaje presente o futuro, en los contextos anteriores.



Denunciado: persona física o jurídica a la que se le imputa un presunto *Incumplimiento* objeto de investigación por parte del *Responsable del Sistema Interno de Información*.

Incumplimiento: comportamiento, activo u omisivo, que suponga la infracción de la *normativa aplicable a ONCE*. 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*.

Represalia: cualquier acción u omisión bajo amenaza, propuesto o real, directo o indirecto, que pueda resultar en un daño en el ámbito laboral, al *Denunciante* o a cualquier *Parte Interesada* que esté relacionado con una *Denuncia* de un posible *Incumplimiento*.



2. Finalidad de la *Política del Canal de Denuncias*

La presente *Política del Canal de Denuncias* tiene como objeto especificar los criterios de uso de los diferentes canales de comunicación existentes en ONCE a través de los cuales los *Miembros de la Organización, Proveedores, Socios de negocio, Afiliados y Terceros* pueden enviar *Denuncias* sobre posibles *Incumplimientos* que puedan surgir en el seno de la *Organización* en el quehacer de sus actividades.

Todos los *Miembros de la Organización* tienen la obligación de informar sobre comportamientos individuales, colectivos o actividades que concurren 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 *Sistema de Gestión de Compliance Penal* de la *Organización*, así como cualquier vulneración de la legislación vigente, con independencia de si tales comportamientos han sido ordenados o solicitados por un superior.

En el supuesto de que en una comunicación realizada a través del *Canal de Denuncias* contenga una *Consulta*, ésta será redirigida por el *Órgano de Prevención Penal* al órgano o departamento correspondiente para que sea gestionada y tramitada.



3. *Ámbito de aplicación*

Esta *Política* es de obligado cumplimiento y de aplicación a la totalidad de la *Organización*. Los *Miembros de la Organización* deberán cumplir con su contenido, independientemente de la posición y de la función que desempeñan.

El alcance de la presente *Política* abarca a todas las *Denuncias* que puedan ser planteadas por cualquier *Miembro de la Organización, Proveedores, Socios de negocio, Afiliados y Terceros*.



4. Roles y responsabilidades

4.1 Órgano de Prevención Penal

El Consejo General de ONCE ha nombrado al Órgano de Prevención Penal como responsable de la gestión del Sistema Interno de Información, siendo el Director de Personas, Talento y Cultura Institucional, la persona física designada como representante frente a la Autoridad Independiente de Protección al Informante.

Los roles y responsabilidades del Órgano de Prevención Penal en relación con las Denuncias recibidas son:

- Vigilar el funcionamiento y la eficacia del Canal de Denuncias para la comunicación de Denuncias.
- Analizar las modificaciones legislativas y demás novedades que puedan afectar al funcionamiento del Canal de Denuncias y a la presente Política.
- Garantizar la difusión de la existencia del Canal de Denuncias y la formación sobre su uso a los miembros de la Organización.
- Recibir, analizar e intervenir si aplica, en los casos de Denuncias de los miembros de la Organización, Proveedores, Socios de negocio, Afiliados o Terceros.
- Asesorar en la resolución de las Consultas recibidas en materia penal que resulten de la aplicación y del funcionamiento del Sistema de Gestión de Compliance Penal.
- Instruir procedimientos de investigación adecuados a las circunstancias de cada caso, en los que actuará siempre con objetividad, rigor e independencia.
- Informar de forma periódica al Consejo General acerca de la actividad del Canal de Denuncias.
- Informar de forma periódica al Observatorio Coordinador de Prevención Penal acerca de las Denuncias recibidas, su status y resolución.
- Valorar las propuestas de resolución recibidas del Instructor y garantizar la aplicación de las medidas disciplinarias correspondientes cuando aplique.
- Garantizar que las Denuncias recibidas y las acciones adoptadas por el Órgano de Prevención Penal se encuentran adecuadamente documentadas.



4.2 Consejo General

Los roles y responsabilidades del *Consejo General* en relación con las *Denuncias* recibidas son:

- Aprobar formalmente la presente *Política*, así como las modificaciones o actualizaciones que se precisen para mantener su vigencia y eficacia.
- El *Consejo General* es el responsable de adoptar las decisiones pertinentes respecto de las *Denuncias* sobre hechos que puedan generar responsabilidad penal para ONCE, una vez haya recibido la propuesta de resolución por parte del *Órgano de Prevención Penal*.
- *El Consejo General informará al Órgano de Prevención Penal de las acciones acordadas o ratificadas, a fin de que las mismas sean debidamente documentadas y registradas. Entre otras, ordenará las medidas disciplinarias que sean respetuosas con la normativa aplicable y proporcionadas a los hechos denunciados, y en caso de afectar a Miembros de la Organización, informará al área correspondiente para su adecuada ejecución dentro del marco laboral aplicable.*



5 Canales de comunicación

ONCE ha puesto a disposición de los *Miembros de la Organización, Proveedores, Socios de negocio, Afiliados y Terceros* diferentes canales **internos** para que puedan comunicar *Denuncias*, gozando de la más estricta confidencialidad y respeto en materia de protección de datos.

a) *Denuncias escritas:*

- Por medio del formulario contenido en la página web de la Organización:

<https://www.once.es/Comprometidos/cumplimiento-normativo/cumplimiento-normativo>

- Por medio de la siguiente dirección postal:

Órgano de Prevención Penal
Calle Prado, 24
Madrid, 28014, Madrid

b) *Denuncias verbales:*

- A través del superior jerárquico
- A través del Responsable de otro Departamento

c) *Denuncias presenciales* con el *Órgano de Prevención Penal* o con alguno de sus miembros o con alguna persona en la que estos hayan delegado, debiendo darse audiencia al *Denunciante* en el plazo máximo de siete (7) días desde la solicitud.

Asimismo, la *Organización* ha puesto a disposición de los *Miembros de la Organización, Proveedores, Socios de Negocio, Afiliados y Terceros* un canal para la realización de comunicaciones en materia ética que es gestionado por el *Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE* y cuyo enlace es el siguiente:

<https://www.once.es/Comprometidos/codigo-etico-del-grupo-social-once/comite-de-etica-contacta-con-nosotros/canal-de-denuncias>

Igualmente, la *ONCE* dispone del siguiente buzón de correo para la realización de cualquier comunicación que esté relacionada con una *Consulta*:

soi@once.es. Además, la *Organización* informa a los posibles *Denunciantes* que también disponen de canales **externos** de información ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea, como son, entre otros:



- En materia de defensa a la competencia: [Denuncia de conducta prohibida | CNMC](#)
- En materia de blanqueo de capitales: [Comunicación por indicio | Sepblac](#)
- En materia de infracciones tributarias: [Agencia Tributaria: Denuncias](#)
- En materia de infracciones de seguridad social: [Organismo Estatal de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.](#)
- En materia de infracciones de protección de datos: [Agencia Española de Protección de Datos.](#)

Igualmente, la *Organización* pone en conocimiento de los posibles *Denunciantes* la existencia de un organismo público denominado Autoridad Independiente de Protección al Informante.

Si bien, se recomienda el uso de vías internas mencionadas como canal preferente de comunicación.



6 Garantías del *Canal de Denuncias* y principios informadores

En lo relativo a las *Denuncias* de los *Miembros de la Organización* sobre actividades relacionadas con *Riesgos penales* o con *Incumplimientos*, el *Consejo General* y la *Dirección General* garantizan la ausencia de represalias, discriminaciones o sanciones por aquellas *Denuncias* realizadas de buena fe o por aquellas actuaciones tendentes a evitar participar en actuaciones ilícitas.

En todo caso, la gestión del *Canal de Denuncias* estará guiada, en todo momento, por los siguientes principios:

- **Principio de confianza:** *ONCE* gestionará cualquier *Denuncia* comunicada de manera adecuada, seria y objetiva. Asimismo, las gestionará de manera eficaz y transparente, evitando, en todo caso, conculcar el principio de imparcialidad, así como la independencia y autonomía.
- **Principio de confidencialidad:** se garantizará la confidencialidad de la identidad del *Denunciante* y del *Denunciado*, así como de cualquier otra *Parte Interesada* por la *Denuncia*.
- **Principio de imparcialidad:** *ONCE* velará por evitar que, por meros intereses o voluntariedad, cualquier persona implicada en la *Denuncia* (*Denunciante*, *Denunciado* o *Parte Interesada*) pueda verse beneficiada o perjudicada.
- **Prohibición de Represalias:** *ONCE* no tolerará ninguna *Represalia* -por acción u omisión con independencia de que se genere en el ámbito laboral o en el personal- contra quien, de buena fe, comunique hechos que pudieran constituir un *Incumplimiento* conforme a lo dispuesto por esta *Política*, garantizando, para ello, la protección y apoyo necesario desde el momento de interposición de la *Denuncia* hasta el plazo de dos años desde la finalización de la investigación.

No obstante, una vez transcurrido el plazo de dos años, se podrá solicitar la protección de la autoridad competente que, excepcionalmente y de forma justificada, podrá extender el período de protección, previa audiencia de las personas u órganos que pudieran verse afectados.

Esta protección será igualmente de aplicación al *Denunciado* y a cualquier otra *Parte Interesada* por el proceso de *Denuncia* como, por ejemplo, un familiar o un compañero que le apoye.

- **Principio de objetividad:** no sólo se investigarán los hechos y circunstancias que establecen o agravan la responsabilidad del *Denunciado*, sino también aquellos que le eximan de ella, la extingan o la atenúen.



- **Principio de subsidiariedad o última ratio:** si se puede utilizar un canal de comunicación menos lesivo para el *Denunciado*, habrá que prescindir de usarse el procedimiento establecido, siendo éste la última ratio o último recurso.
- **Principio de proporcionalidad:** este principio responde a la necesidad de que la sanción se ajuste a la gravedad de los hechos, evitando que ésta sea una medida desproporcionada. Nutriéndose también de los siguientes principios:
 - Principio de adecuación: las sanciones deben ser las adecuadas al fin que justifican.
 - Principio de suficiencia: las sanciones deben ser suficientes para el fin que persiguen.
 - Principio del “debido proceso”: toda persona tiene derecho a ser oída y a hacer valer sus pretensiones legítimas frente a los encargados de la investigación.
 - Presunción de inocencia: es el derecho de cualquier *Denunciado*, a ser tratado como si fuese inocente, hasta que, en su caso, proceda la imposición de una sanción.



7 Conocimiento y difusión de la presente *Política*

La presente *Política* se entrega y está a disposición de todos los *Miembros de la Organización* en <https://www.once.es/Comprometidos/cumplimiento-normativo/cumplimiento-normativo>

Asimismo, *la Organización* pondrá la presente *Política* a disposición de sus *Proveedores, Socios de negocio, Afiliados y Terceros* a través de <https://www.once.es/Comprometidos/cumplimiento-normativo/cumplimiento-normativo>

