



PLATAFORMA  
DEL VOLUNTARIADO  
DE ESPAÑA

---

# REGLAMENTO CANAL DE DENUNCIAS

Aprobado en JD 14 Febrero 2024

---

[www.plataformavoluntariado.org](http://www.plataformavoluntariado.org)

## **REGLAMENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS DE LA PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA**

### **INTRODUCCIÓN.**

La Plataforma del Voluntariado de España manifiesta su compromiso con la gestión ética y responsable, desde el cumplimiento normativo y de los valores contenidos en el Código-Guía sobre Ética y Voluntariado de la PVE. Para hacer explícito este compromiso habilita este Canal de Denuncias con la finalidad de identificar y prevenir conductas que supongan incumplimientos de este compromiso. Asimismo, este canal permite que la PVE tome las medidas ante posibles incumplimientos que permitan mitigar los efectos negativos en las personas y la propia PVE y aplicar medidas correctivas y de sanción, como muestra de la posición de compromiso con la gestión ética y responsable de la PVE. También este Canal de Denuncias es un mecanismo para apoyar en la mejora continua desde el análisis y revisión de procesos y formas de trabajo que ayuden a la prevención de incumplimientos.

### **1. MARCO NORMATIVO Y LEGAL.**

#### **1.1. Marco normativo general del Canal de Denuncias y otros documentos de referencia:**

- La Comisión Europea fomenta la cultura de cumplimiento normativo y la necesidad de asegurar la protección ante represalias y la confidencialidad de la persona denunciante. 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.

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.

- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. Artículo 31. 8. Bis. 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.
- 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
- Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Artículo 2. Sujetos Obligados: Las fundaciones y asociaciones.
- Los Principios Rectores, especialmente los Criterios de eficacia de los mecanismos de reclamación extrajudiciales (Artículo No.31).

- Norma Internacional UNE-ISO 37002:2021. Sistemas de gestión de denuncia de irregularidades.

### **1.2. Marco Normativo del Acoso Sexual:**

- A nivel comunitario, la Directiva 2006/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación (refundición), define los conceptos de acoso sexista y acoso sexual y establece que ambas situaciones se consideran discriminatorias, y por tanto, prohibidas y sancionables.
- La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres es la principal norma estatal de referencia.
- La Ley de Infracciones y sanciones en el orden social en su Art. 8.13
- El Criterio Técnico de la Inspección de Trabajo N°/69/2009
- En la normativa Autonómica, el artículo 9 de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.
- La Ley 3/2016, de Protección Integral contra la LGTBifobia y la Discriminación por Razón de Orientación e Identidad Sexual en la Comunidad de Madrid.

## **2. OBJETIVOS DEL CANAL DE DENUNCIAS DE PVE.**

La PVE establece este canal de denuncias con los siguientes objetivos:

- 2.1.** Permitir que la PVE identifique y aborde los incumplimientos de forma temprana, para evitar que se produzcan impactos negativos para los derechos de las personas y para la propia PVE y reducir el riesgo de incumplimientos.
- 2.2.** Demostrar el compromiso ético de la PVE a partir de la aplicación de prácticas de gobernanza que aseguren el cumplimiento de las normativas aplicables y compromisos de la PVE.
- 2.3.** Facilitar y alentar la denuncia de incumplimientos, apoyando y protegiendo a los denunciadores y otras partes interesadas involucradas, asegurando sus garantías y la prohibición de represalias.
- 2.4.** Garantizar el manejo de la información de forma profesional y confidencial, adoptando las medidas oportunas para proteger los intereses de las personas afectadas y de la PVE y asegurar el cumplimiento efectivo de la ley.
- 2.5.** Reforzar la cultura de la organización y la gobernanza atrayendo y reteniendo al personal y entidades miembros comprometidos con los valores de la PVE.

## **3. ÁMBITOS DE APLICACIÓN.**

El ámbito de aplicación del Canal de Denuncias de la PVE se describe como: 1) **Ámbito objetivo:** comportamientos sobre los que se podrán efectuar las denuncias por incumplimientos; 2) **Ámbito subjetivo:** quiénes pueden cometer los incumplimientos denunciados y quiénes pueden usar el Canal de Denuncias.

### 3.1. **Ámbito objetivo**

La PVE enmarca su actuación en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, actuando en congruencia con los principios del Estado Social y de Derecho y de Legalidad recogidos en la Constitución Española y, por consiguiente, cualesquiera tratados, convenciones internacionales y desarrollos legislativos que emanen de dichos principios.

En concreto establece este canal para recoger y gestionar denuncias por:

- a) **Incumplimientos legales:** decisiones y comportamientos que supongan infracciones de las leyes y normativas aplicables a la actividad de la PVE en cualquiera de sus ámbitos de responsabilidad. Por ejemplo, normativa laboral, de subvenciones, de gestión del voluntariado, de protección de datos, de salud y seguridad en el empleo, de asociaciones, código civil y penal, etc.
- b) Comportamientos que suponen **incumplimientos de los valores y la misión de la PVE**, tal y como vienen recogidos en el Código-Guía sobre Ética y Voluntariado de la PVE, sin que necesariamente supongan un incumplimiento legal. Allí establece como principio rector la dignidad de todo ser humano, según figura en el Artículo I de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y como valores la libertad, la igualdad, la justicia, la solidaridad y la tolerancia.
- c) Incumplimientos de **contratos y acuerdos privados** firmados por la PVE con otras partes interesadas
- d) **Incumplimiento de los deberes de las entidades y plataformas miembros de la PVE** contemplados en los Estatutos, el Reglamento de Régimen Interno y la Guía sobre Ética y Voluntariado, desacato o incumplimiento de los acuerdos adoptados por los Asamblea General o la Junta Directiva, desprestigio, daño o perjuicio material o moral para la propia Plataforma del Voluntariado de España o irregularidad de la actividad de las entidades o plataformas miembros que directa o indirectamente sea lesiva para el resto de miembros o para la Plataforma del Voluntariado de España.

### 3.2. **Ámbito Subjetivo.**

El ámbito subjetivo establece, por un lado, a) quiénes pueden cometer los incumplimientos denunciados y, por otro, b) quiénes pueden usar el Canal de Denuncias.

- a. Los incumplimientos denunciados a través de este canal son aquellos cometidos por:
  - **Personas** que forman parte de la Junta Directiva de la PVE, personas contratadas, voluntarias o aquellas que trabajen en nombre de la PVE y personas que, sin ser contratadas ni voluntarias, participen en un programa de la PVE prestando un servicio (ejemplo: Vol+), cuyos comportamientos supongan

un incumplimiento tal y como se recoge en los apartados a), b) y c) del punto 3.1. Ámbito Objetivo del presente documento.

- **Organizaciones miembros de la PVE:** limitado a los incumplimientos recogidos en el apartado d) del punto 3.1. Ámbito Objetivo, siendo éste el canal para denunciar las infracciones recogidas en el Artículo 39 del Reglamento de Régimen Interno y en el Título V de los Estatutos de la PVE.

En el caso en que se reciban denuncias por incumplimientos cometidos por otras personas diferentes a las arriba indicadas, o sobre otros incumplimientos cometidos por organizaciones miembros de la PVE diferentes a los recogidos en este ámbito, la Comisión de Cumplimiento se lo hará constar a la persona denunciante, tal y como figura en el apartado 5.3.

- b. El Canal de Denuncias lo pueden utilizar todas las personas que tengan conocimiento o información de que se haya producido un incumplimiento incluido en el ámbito de aplicación de este canal. La denuncia la puede presentar en nombre propio o en representación de una tercera persona.

#### **4. PROTECCIÓN DE PERSONAS DENUNCIANTES Y DENUNCIADAS.**

##### ***4.1. Derechos de la persona denunciante:***

La PVE se compromete a velar porque no se produzca ningún tipo de represalia sobre las personas que hubiesen planteado de buena fe sus denuncias, no pudiendo ser sancionadas disciplinariamente, despedidas o apartadas de su función, ni podrán sufrir perjuicio alguno en su relación con la PVE como consecuencia de la interposición de dicha denuncia.

Cualquier medida de presión, amenaza, discriminación o acoso por el hecho de presentar la denuncia será investigada urgentemente por la PVE, adoptando las medidas sancionadoras oportunas y en el caso de presentar carácter delictivo, la PVE asistirá a la persona denunciante en el ejercicio de sus derechos.

La persona denunciante tendrá derecho a ser informada, en cualquier momento, del estado de tramitación de su denuncia, así como del resultado de esta.

La persona denunciante tiene derecho a la confidencialidad, la PVE se compromete a establecer los mecanismos adecuados para garantizar que no se revele la identidad de la persona denunciante, ni ninguna información que haga deducir su identidad, por personas distintas de las que integran el Comité de Cumplimiento y en su caso el Comité de Igualdad.

La persona denunciante tiene derecho a conocer el contenido del presente Reglamento del Canal de Denuncias, así como a conocer y poder manifestar conformidad con la Política de Protección de Datos establecida por PVE, antes de proporcionar los datos. También a conocer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición conforme la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.

##### ***4.2. La persona / organización denunciada:***

Tiene derecho a la protección de sus datos personales, la PVE se compromete a establecer los mecanismos adecuados para proteger los derechos de la persona denunciada para evitar daños a su reputación u otras consecuencias negativas. Se preservará la confidencialidad sobre su

identidad y los hechos denunciados en tanto no se resuelva en procedimiento, garantizando su derecho de acceso al expediente, preservando la confidencialidad de la persona denunciante, y a ser oído en el proceso.

Tiene derecho a conocer la existencia de la denuncia. La PVE informará a la persona denunciada de la existencia de una denuncia en su contra, una vez se haya aceptado la denuncia y abierto el expediente correspondiente.

## 5. PROCEDIMIENTO DE LA DENUNCIA.

### 5.1. Órganos:

- 1) El *Órgano de Cumplimiento (OC)* es el órgano competente para recibir, gestionar, investigar y comunicar sobre las denuncias recibidas por este canal. Es responsable de velar porque se respeten los derechos de la persona denunciante y de la denunciada. Está conformada por todos los miembros de la Comisión de Igualdad (CI), indicados en el punto siguiente, una representante más de la Junta Directiva y una del equipo técnico de la PVE, siendo nombradas por la Junta Directiva.
- 2) La *Comisión de Igualdad (CI)* estará conformada, tal y como se describe en el Protocolo de Prevención y Actuación frente al Acoso de la PVE, por una persona de la Junta Directiva, la Dirección de la entidad y dos personas del equipo técnico de la PVE, es la que analiza las situaciones específicas de acoso sexual y discriminación. También por una asesora confidencial elegida por la Comisión de Igualdad, con trayectoria reconocida en el tema.
- 3) La Comisión Permanente de la Junta Directa de la PVE (CP): conformada, según los Estatutos, por Presidente/a, Secretario/a, Tesorero/a y tres Vocales, es responsable del procedimiento sancionador de la denuncia si en el proceso de investigación esta resultara comprobada como cierta.

### 5.2. Del acceso al Canal de Denuncias.

1. Se pueden presentar denuncias en este canal por los siguientes medios:
  - Escritos: mediante escrito dirigido a la atención del Órgano de Cumplimiento de la PVE en C/ de Tribulete, 18, local. 28012 Madrid
  - Vía correo electrónico: [denuncias@plataformadelvoluntariado.org](mailto:denuncias@plataformadelvoluntariado.org). La PVE garantiza que sólo los miembros del OC tendrán acceso, tanto a la información que se introduzca en el formulario, como a los correos electrónicos dirigidos a la dirección anterior.
    - Verbales: mediante conversación con alguno de los miembros del OC (presencial, telefónica, Zoom u otros). Esta debe considerarse una forma excepcional, sugiriendo a los denunciante que lo realicen por escrito siempre que sea posible. En este caso, la persona del OC que reciba la denuncia, se asegurará que en el momento de la conversación existan condiciones para preservar la confidencialidad y será responsable de abrir un expediente por escrito a partir de la información

recibida oralmente. En este caso, se advertirá al denunciante de que la comunicación será grabada en un formato seguro, duradero y accesible, o transcrita en su integridad, ofreciéndole la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación. Igualmente, se le informará del tratamiento de sus datos de acuerdo con lo que establece el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.

2. Por cualquiera de los medios por los que se presente la denuncia la PVE pondrá a disposición de la persona denunciante el presente *Reglamento del Canal de Denuncias de la PVE*. Asimismo, tendrá la posibilidad de incluir todos los documentos que estime oportunos para soportar la denuncia.

### **5.3. De la aceptación o rechazo de la denuncia y apertura de expediente.**

3. El contenido de la denuncia, siempre que sea posible, debería recoger los siguientes aspectos:
  - a) Identificación de quien presenta la denuncia y forma de comunicarse para asuntos relacionados con la denuncia
  - b) Descripción del incumplimiento, irregularidad o infracción que denuncia, en qué consistió y a quiénes afectó.
  - c) Suministrar la identidad de quienes presuntamente cometieron el incumplimiento, irregularidad o infracción, si los conoce.
  - d) Indicar las fechas y el lugar en que se produjo, así como cualquier otra información que pueda ser de interés.
  - e) Adjuntar pruebas o evidencias.
4. La PVE presume que la persona denunciante actúa de buena fe; es decir, que presenta su denuncia basada en hechos o indicios ciertos de los que razonablemente pueda desprenderse la realización de un comportamiento irregular, ilícito o delictivo, que suponga un incumplimiento para la PVE.
5. Sea cual sea el medio en el que se presente, la denuncia será recibida por el OC, que hará una primera revisión para confirmar que la denuncia contiene información suficiente y clara para establecer si está dentro del ámbito de aplicación del Canal de Denuncias. Si al revisar la misma, el OC estima insuficiente, o poco clara la información incluida en la denuncia, se lo comunicará al denunciante en el plazo de 7 días, instando a la persona a presentar más información o a aclarar la incluida en la misma, para poder ser aceptada y gestionada la denuncia.
6. Si la información es clara y suficiente, el OC revisará si los hechos denunciados están incluidos en el ámbito de aplicación del Canal de Denuncias de la PVE, según se describe en el apartado 3 de presente Reglamento.
7. Si la denuncia se refiere a hechos ocurridos en una entidad que no pertenece al movimiento asociativo de la PVE, pero se refiere a denuncias sobre la gestión del voluntariado, en el plazo de 5 días, se le comunicará a la persona denunciante que su denuncia no está incluida en el ámbito de aplicación del canal de denuncias de la PVE y por tanto es rechazada, tal y como recoge el punto 9. Asimismo, se le informará de la posibilidad de dirigir su denuncia

al Consejo de Reflexión Ética, para que éste emita una opinión sobre si los hechos denunciados, en caso de ser ciertos, suponen o no un incumplimiento del Código Ético del Voluntariado.

8. En el resto de casos en que el OC considere que la denuncia no está incluida en el ámbito de aplicación del Canal de Denuncias, notificará a la persona denunciante, en el plazo de 5 días, de las causas de por qué no está dentro del ámbito de aplicación y por consiguiente no la puede gestionar.
9. En todos los casos en que el OC resuelva que una denuncia está fuera del ámbito de aplicación del Canal de Denuncias, su respuesta al denunciante debe explicar los motivos e informarle que tiene derecho a apelar la decisión, si no está de acuerdo con el rechazo por motivos expresados por la OC, siguiendo el proceso de apelación descrito en el apartado 5.7 del presente Reglamento.
10. Si la denuncia está incluida en el ámbito de aplicación del Canal de Denuncias será aceptada. El OC abrirá un expediente codificado de la denuncia, informando del código a la persona denunciante.
11. Si la denuncia se refiere a personas que no pertenecen a la PVE, sino a una entidad que pertenece al movimiento asociativo de la PVE,
  - a) el OC comprobará si se trata de una denuncia recurrente, es decir, si existen varias denuncias previas sobre hechos similares en la misma entidad. En el caso de que sí lo sea, se seguirá lo recogido en el punto 11.d).
  - b) en el caso de que no se trate de una denuncia recurrente, el OC informará, en el plazo de 5 días, a la persona denunciante que no lo puede investigar directamente, pero que, si da su aprobación, la PVE puede remitir la denuncia a la entidad miembro sobre la que se refieren los hechos denunciados, informándole asimismo del seguimiento que se realizará desde la PVE de su denuncia, tal y como se describe a continuación.
  - c) el OC requerirá a la entidad miembro información sobre la gestión de la denuncia remitida (si se han investigado los hechos, resultados de la investigación y medidas tomadas), haciendo el seguimiento oportuno para asegurar que se contesta a dicho requerimiento, en el plazo máximo de un mes. Si la contestación se considera satisfactoria, el OC cerrará el expediente de la denuncia informando de ello al denunciante, así como sobre su derecho a apelar esta decisión de cierre de expediente, siguiendo el proceso de apelación descrito en el apartado 5.7 del presente Reglamento.
  - d) En el caso de que la entidad no conteste o lo haga insatisfactoriamente, pese a haberle requerido información sobre una denuncia remitida desde la PVE, o bien cuando se produzcan denuncias recurrentes sobre hechos similares en una misma entidad miembro del movimiento asociativo de la PVE, el OC consultará a la CP la posibilidad de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados. Si la CP considera adecuado iniciar una investigación, ella misma informará a la entidad miembro sobre esta circunstancia, así como sobre su derecho a apelar esta decisión de apertura de investigación, siguiendo el proceso de apelación descrito en el apartado 5.7 del presente Reglamento. Si transcurrido el plazo de



apelación, ésta no se hubiera presentado, el OC abrirá una investigación según se recoge en los apartados 5.4 y siguientes.

12. Una vez abierto el expediente, para aquellas denuncias que se refieran a personas que pertenecen a la PVE, el OC informará a la Comisión de Igualdad (CI) de todas las denuncias que se refieran a casos de acoso, tal y como aparecen tipificados en el Protocolo de Prevención y Actuación frente al Acoso de la PVE, siguiendo a partir de ahí el procedimiento de gestión de denuncias tal y como se describe en dicho Protocolo.
13. Si la denuncia estuviera incluida en el ámbito de actuación del Canal de Denuncias, pero la presentara un tercero, antes de decidir la aceptación de la misma, el OC informará a la presunta víctima en un plazo de 5 días. Si la ratifica, se considerará aceptada siguiendo con el procedimiento de actuación como cualquier otra denuncia presentada en primera persona. Si no la ratifica y no hay evidencias, la denuncia se dará por desestimada, informando de ello al denunciante. Si se identifica evidencia y la presunta víctima no lo ratifica, el OC podrá actuar de oficio aceptándola y abriendo un expediente, respetando siempre el derecho a la confidencialidad de las personas implicadas.

#### **5.4. Del proceso de investigación**

1. El OC, o en su caso la CI, tomará las medidas y velará por que se respeten los derechos de la persona denunciante, del denunciado y de las demás personas implicadas en la denuncia. Para ello tomará muy en cuenta la situación de gravedad y urgencia de los hechos denunciados, estableciendo las medidas cautelares oportunas para prevenir posibles afectaciones a los derechos de las personas, tomando decisiones con la máxima celeridad posible.
2. El OC, o en su caso la CI, abrirá la investigación, notificándose tanto a la persona denunciante, como a la denunciada.
3. El OC, o en su caso la CI, utilizará los procedimientos de investigación que considere convenientes, triangulando la información de distintas fuentes para encontrar evidencias que confirmen o desmientan la veracidad de la denuncia. Para ello, recabarán información de documentos y registros y de las personas que estime adecuado en el orden oportuno, incluyendo siempre a la persona denunciante y a la denunciada.
4. Todo el proceso tendrá carácter confidencial y se respetará siempre el derecho a la intimidad y la dignidad de todas las personas. Se levantará acta de todas las entrevistas, que será firmada en el mismo acto, por todas las personas presentes y formando parte del expediente de la denuncia.

#### **5.5. Del informe resultante**

1. El informe, que formará parte del expediente de la denuncia, deberá recoger y aportar, como mínimo, la siguiente información:
  - Identificación de las personas denunciante y denunciada.

- Relación nominal de las personas que hayan participado en la investigación y en la elaboración del informe.
  - Antecedentes del caso, denuncia y circunstancias.
  - Pruebas, resumen de los hechos principales y de las actuaciones realizadas. Se recogerán los testimonios de la personas denunciante y denunciada. La información aportada por otros informantes se incluirá sin relacionarla con sus identidades para garantizar la confidencialidad, el resumen de esta actuación no ha de indicar quién hace la manifestación, sino solo si se constata o no la realidad de los hechos investigados.
  - Circunstancias agravantes observadas: si la persona denunciada es reincidente, si se acreditan conductas intimidatorias o de represalias por su parte, si se han realizado presiones o coacciones con la intención de evitar o perjudicar la investigación, etc.
  - Conclusiones.
    - Si no se puede confirmar o se desmiente que los hechos denunciados hayan ocurrido, o bien si habiendo ocurrido, por la forma en que se han producido, estos no suponen un incumplimiento, se dará por concluido el procedimiento.
    - Si se cuenta con evidencias de que los hechos denunciados han ocurrido y suponen un incumplimiento, se notificará en el informe con las conclusiones, informando sobre los impactos negativos derivados de los hechos, tanto sobre los derechos de las personas, como sobre los intereses de la PVE, valorando el nivel de gravedad de estos. Se hará constar especialmente, si se evidencia o existen indicios de que se hayan producido hechos constitutivos de delito.
  - Propuesta de medidas preventivas, correctoras y de remedio, si proceden.
2. El OC, o en su caso la CI, cuentan con un plazo de 15 días para presentar el informe a la Comisión Permanente de la Junta Directiva (CP). Este plazo se puede ampliar si el OC considera que es necesario más tiempo para la investigación, notificando de ello a la CP, así como de la fecha en la que estima que podrá presentar el informe.
  3. El OC, o en su caso la CI, remitirá el informe a la CP para su conocimiento, valoración y toma de decisiones, siendo notificados de ello la persona denunciante y la denunciada.

#### **5.6. Valoración y decisión por parte de la Comisión Permanente de la Junta Directiva**

1. La Comisión Permanente (CP) estudiará el informe recibido del OC, pudiendo solicitar que se amplíe o aclare la información recogida en el mismo al OC.
2. A raíz de la valoración que la CP haga de lo recogido en el informe, en un plazo de 7 días, determinará si es necesario tomar acciones preventivas y correctivas en políticas, procedimientos y formas de trabajo de la PVE. En concreto, qué acciones preventivas deben tomarse para evitar estas situaciones en el futuro, qué acciones correctoras deben adoptarse sobre los procedimientos y formas de trabajo actuales de la PVE.
3. El CP también valorará la pertinencia de acciones de reparación a las personas que hayan podido verse afectadas negativamente en sus derechos por los hechos denunciados.
4. Asimismo, en el caso de que el informe apunte a la existencia o indicios de hechos constitutivos de delito, el CP dará comunicación de estos a las autoridades competentes.

5. En el caso en que se concluya que se han producido incumplimientos, la CP tomará las decisiones sobre el procedimiento sancionador: qué personas son sancionadas, por qué hechos, qué tipo de incumplimientos suponen, gravedad de los mismos y medidas sancionadoras que se aplican. También establecerá su decisión sobre aquellos hechos denunciados sobre los que no se han encontrado evidencias de que se hayan producido o que hayan supuesto incumplimientos. Estas decisiones formarán parte del expediente de la denuncia.
6. La persona denunciada y cualquier otra sobre las que se determine una sanción recibirán la comunicación de la CP, en el plazo de 3 días, de las decisiones tomadas, recogidas en el punto 25, que apliquen a su persona, así como la información sobre la posibilidad de apelar la decisión de la CP ante la Junta Directiva (apartado 5.7).
7. La persona denunciante, así como otras afectadas directamente por los incumplimientos probados, serán notificadas por la CP sobre las decisiones tomadas, como medidas sancionadoras, preventivas, correctivas y de remedio adoptadas, en el caso de existir.
8. La CP informará en cada una de sus reuniones a la Junta Directiva sobre las denuncias recibidas y las decisiones tomadas, aportando las explicaciones necesarias al respecto.
9. El OC hará seguimiento del cumplimiento de las decisiones tomadas por la CP respecto de la denuncia investigada, informando al CP al respecto y cerrando el expediente cuando se completen.

#### ***5.7. Proceso de apelación de las decisiones del Órgano de Cumplimiento y de la Comisión Permanente***

1. Las siguientes decisiones tomadas en el presente procedimiento pueden ser apeladas:
  - a) Las decisiones tomadas por el OC sobre:
    - el rechazo de una denuncia por no estar dentro del ámbito de aplicación del canal de denuncias de la PVE puede ser apelada por la persona denunciante;
    - el cierre de un expediente de denuncia, por considerar que la entidad miembro del movimiento asociativo de la PVE le ha dado una contestación adecuada al OC de la PVE sobre cómo ha sido gestionada, puede ser apelada por la persona denunciante.
  - b) Las decisiones tomadas por la CP sobre:
    - La aplicación o no de sanciones y otras medidas preventivas y correctivas como resultado de la investigación realizada en relación con la denuncia, puede ser apelada tanto por la persona denunciante, como por la denunciada;
    - El inicio de una investigación por hechos denunciados en una entidad miembro del movimiento asociativo, que se consideren recurrentes o sobre los que la entidad no haya aportado una contestación adecuada sobre cómo ha sido gestionada la denuncia, puede ser apelada por la entidad miembro del movimiento asociativo de la PVE sobre la que se denuncian los hechos.

2. Las personas afectadas por las decisiones apelables del OC y de la CP cuentan con un plazo de 7 días para presentar una apelación a estas decisiones.
3. Deberán presentar por escrito sus argumentos e informaciones que quieran que sean tenidos en cuenta por el órgano superior. En este sentido, la apelación de las decisiones del OC se remitirán al CP para su valoración. Mientras que las decisiones de la CP se remitirán a la Junta Directiva para su valoración.
4. Para la valoración de las apelaciones, la CP y la Junta Directiva contarán con un plazo de 10 días desde la recepción del documento de apelación y del expediente completo de la denuncia, para tomar una decisión al respecto. En caso, de que lo consideren necesario podrán solicitar información adicional al órgano que tomó la decisión (OC o CP).
5. Las decisiones sobre las apelaciones presentadas serán comunicadas a quienes presentaron la apelación por parte del órgano de apelación correspondiente (CP o Junta Directiva). Adicionalmente, en el caso de apelaciones sobre decisiones de sanción, la Junta Directa informará también a la persona denunciante de su decisión sobre la misma.

## 6. GARANTÍAS Y MEDIDAS DE PREVENCIÓN

**6.1. Garantías del procedimiento.** La PVE se compromete a establecer las medidas adecuadas para que se den las siguientes garantías en el proceso:

- Tutela judicial: tanto la persona denunciada como la denunciante, en cualquier momento del proceso, puede ejercer su derecho a la tutela judicial efectiva, acudiendo a las autoridades competentes, para lo cual contará con el asesoramiento y apoyo del OC y/o la CI.
- Agilidad y rapidez: La investigación y la resolución de los hechos denunciados deben ser realizadas con la debida profesionalidad, diligencia y sin demoras indebidas, respetando las garantías debidas.
- Privacidad y protección a las personas: Garantizar el derecho a la protección de la dignidad e intimidad de las personas afectadas.
- Respeto a los derechos de las partes: El procedimiento garantizará, en todo caso, los derechos de todas las partes a su dignidad e intimidad, y el derecho de la persona denunciante a su integridad física y moral, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas.
- Imparcialidad: Todas las personas que intervengan en el procedimiento actuarán de buena fe en la búsqueda de la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.
- Confidencialidad: todas las personas que intervengan en el procedimiento y especialmente aquellas que tengan acceso a los expedientes de las denuncias en su condición de miembros del OC, CI, CP o Junta Directiva, están obligadas a guardar una estricta confidencialidad respecto a la información a la que tengan acceso

relacionada con la denuncia. La PVE establece un sistema de archivo de expedientes que asegure que sólo aquellas personas autorizadas por ser miembros de alguno de los órganos competentes (OC, CI, CP, Junta Directiva) tienen acceso a la información del expediente de la denuncia y conocen su obligación de confidencialidad.

- Protección ante posibles represalias: la PVE se compromete a tomar medidas adecuadas para evitar que en la entidad se produzcan represalias contra las personas que denuncien, testifiquen, o participen en investigaciones.
- Apoyo y protección a la víctima: En función de la situación y necesidades de la persona denunciante, se le prestará apoyo y asesoramiento desde el primer momento y de forma permanente, a fin de mejorar sus posibles condiciones de sufrimiento. Se garantizará que no sea objeto de intimidación, amenaza o violencia, ya sea sobre su persona, su familia o sobre sus bienes.
- No reiteración de la declaración: Con el fin de evitar la revictimización por repetición del testimonio de la víctima, se articularán las medidas necesarias para que una primera y completa toma de declaración sea suficiente a lo largo de toda la investigación.
- Protección de datos de carácter personal: la PVE establece las medidas adecuadas para asegurar que los datos de carácter personal que se generen en la aplicación de este Protocolo se regirán por el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de 27 de abril de 2016.

**6.2. Prevención.** Entre las medidas preventivas se establece:

- Dar a conocer todos los documentos que sustentan los compromisos de PVE a todas las personas incluidas en el ámbito de aplicación, mediante publicación en la página web de la PVE y medios pertinentes.
- Promover y facilitar la participación en actividades formativas de prevención para todo su personal y de las personas incluidas en el ámbito de aplicación del Canal de Denuncias y del Protocolo de Acoso

## 6. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS.

La periodicidad para actualizar y subsanar las posibles deficiencias que puedan detectarse será anual. El OC, es el responsable de revisar y analizar los informes de las denuncias presentadas y, en caso de ser necesario, presentar a la Junta Directa propuestas de medidas de prevención para evitar incumplimientos en el futuro o mejorar los procedimientos de denuncia, investigación, sanción, etc.



---

Tribulete 18, local. 28012 Madrid  
91 541 14 66

[www.plataformavoluntariado.org](http://www.plataformavoluntariado.org)

G-78453362 Inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones N.º 71.961 Declarada de utilidad pública OM: 7/7/1997