



**Albert Salvador**  
Socio director de GP Compliance

## Canales de denuncias

**E**n este artículo vamos a intentar despejar las dudas acerca de los canales de denuncias: qué son, para qué sirven, cuál es su regulación, si deben ser internos o externos, anónimos o confidenciales, cuáles son sus beneficios, etc.

### Regulación

En primer lugar, vamos a ver cuál es su regulación. A diferencia de Estados Unidos, en Europa, los canales de denuncias no se encuentran regulados de una manera expresa. Está permitido que las empresas creen estos canales y protocolos de comunicación de denuncias, pero quedan reducidos a una serie de recomendaciones realizadas por las autoridades de control de protección de datos.

Según la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), de conformidad a lo establecido en su Informe 128/2007, y por el grupo de trabajo del artículo 29, en su Dictamen 1/2006, podemos destacar una serie de puntos:

- Se recomienda la creación de un sistema de denuncia gestionado por la propia empresa, pero se permite su externalización centrada en la recopilación de los informes, siempre que se garantice la obligación de confidencialidad y respeto de la normativa sobre protección de datos. Dichas sociedades externas se computarán como encargados del tratamiento por cuenta de empresas, verdadero y único responsable del tratamiento.
- Se deberá crear una organización específica e independiente de cualquier departamento de la empresa o grupo de empresas, para tratar los informes de denuncia y dirigir la poste-

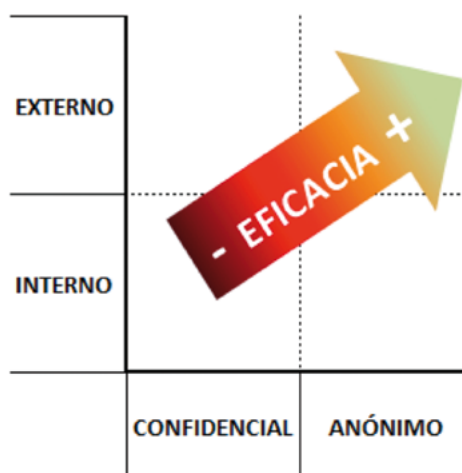
rior investigación de los hechos alegados. Debe estar conformado por personal con formación concreta en la materia, dedicado en exclusiva a esta labor y sometido al deber de guardar secreto (confidencialidad).

- Todos los empleados podrán ser denunciantes o denunciados en el sistema.
- Deberá informarse a los empleados, con carácter previo a la creación del sistema de *whistleblowing*, de la finalidad, funcionamiento, confidencialidad del denunciante y garantía de información al denunciado.
- Se deberán contener en el sistema los datos del denunciante y del denunciado.
- Se informará al denunciado, en el plazo más breve posible, de los hechos denunciados, los destinatarios de la información, el departamento responsable del sistema y sus derechos en materia de protección de datos. No se informará de la identificación del denunciante, a menos que hubiera obrado con mala fe.

El Código Penal, y desde la entrada en vigor el 1 de julio de 2015 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, viene a establecer, por fin, qué mecanismos internos de control tienen que implementar las empresas para eximirse de responsabilidad penal ante posibles irregularidades de sus directivos y trabajadores.

Uno de los mecanismos que contempla la nueva reforma es el denominado "canal de denuncias", sistema de comunicación que busca facilitar que los trabajadores puedan denunciar internamente las irregularidades que puedan advertir. Por ejemplo, un intento de soborno a un cliente o la descarga ilegal de *software*.

Así, con el canal de denuncias se consigue un triple resultado: se aumenta el control interno de la compañía (con el consiguiente efecto disuasorio que ello supone) y ayuda a detectar posibles irregularidades y a reaccionar con mayor rapidez.



De entre las diferentes cuestiones legales que hay que observar a la hora de implementar y gestionar un canal de denuncias, hay una especialmente sensible, que además incide directamente en su verdadera utilidad y eficacia: el anonimato del denunciante.

## Confidencial/anónimo

Lo habitual es defender que el canal de denuncias sea anónimo, para que quien decida utilizarlo pueda hacerlo de manera anónima; de esta forma será mucho más eficaz. Pero hay que saber que hacerlo así podría constituir una violación de las exigencias legales actuales en materia de protección de datos.

De hecho, la AEPD (en contra del criterio de los demás países de la Unión Europea) tiene fijado que no caben denuncias anónimas; confidenciales sí, pero anónimas no. De este modo, la identidad del denunciante deberá tratarse con la debida confidencialidad, pero nunca de forma anónima.

La alternativa que recientemente ha ofrecido la agencia para conseguir ese anonimato es que las empresas encomienden la gestión del canal a un tercero externo, de manera que sea solamente ese tercero quien acceda a la identidad del denunciante, sin llegar a comunicárselo en ningún caso a la empresa.

En este sentido, la externalización del canal de denuncias da solidez al modelo de prevención, garantizando la confidencialidad e independencia.

## Actos denunciados

¿Qué tipo de actos se pueden denunciar a través de los canales de denuncias? A nivel general, se puede denunciar la posible comisión de un delito o cualquier incumplimiento que va en contra del código ético o normativa interna de la organización. Por ejemplo:

- **Actuaciones relacionadas con proveedores:** incumplimiento de los procedimientos de mercado relacionados con la selección de proveedores.
- **Acoso:** conducta abusiva, hostil u ofensiva.



- **Discriminación:** prácticas discriminatorias por razón de cultura, ideas políticas, creencias religiosas, raza o de otro tipo.
- **Restricción de libertad** de expresión, asociación, sindical o negociación colectiva.
- **Apropiación indebida** y desvío de recursos.
- **Apoderamiento fraudulento** de bienes de propiedad de la compañía para uso propio o con intención de lucrarse.
- **Aspectos contables:** registro de transacciones comerciales y financieras de forma contraria a las prácticas contables generalmente aceptadas.
- **Conflicto de intereses:** primar el interés propio al de la compañía mediante actuaciones incorrectas en el ejercicio de sus obligaciones profesionales.
- **Conducta poco ética:** conducta poco ética o deshonesta por parte de cualquier empleado/a de cualquier nivel de la organización.
- **Compromisos con terceros** (clientes/proveedores): incumplimiento de los acuerdos firmados con terceros.
- **Falsificación de documentos:** modificar contratos, informes o documentos para beneficio propio o con el objetivo de causar detrimento a la organización.
- **Seguridad de la información:** utilización no autorizada de la información de la compañía, de sus clientes o proveedores.

## Canal de denuncias

Según los últimos estudios publicados por Asociación de Examinadores de Fraude Certificados (ACFE) –la mayor organización de lucha contra el fraude en el mundo y el principal proveedor de formación contra el fraude–, las empresas que disponen de un canal de denuncias incrementan un 47 por ciento la detección de fraudes. Asimismo, más del 40 por ciento de los casos de fraude empresarial se detectan gracias a las denuncias de los propios empleados.

Si tenemos en cuenta que, según los últimos datos del CIS (diciembre 2016), la corrupción y el fraude son la segunda preocupación de los españoles, con un incremento de 0,4 puntos en el último año, implementar en las organizaciones una cultura ética, de responsabilidad social y de transparencia, a través de mecanismos de autocontrol como los canales de denuncia, es una mejora intangible de la marca.

Además, con su implantación, se cumple con uno de los requisitos que exige el Código Penal a los modelos de organización y gestión para la prevención de delitos. Es un instrumento clave para la prevención y detección de ilícitos penales o actuaciones irregulares en las empresas, evitándoles posibles responsabilidades penales, además de los perjuicios reputacionales. **S**