

«Un canal de denuncias ayuda a los gestores a conocer aquello que no funciona»

A qué se dedica Compliance Consigno? Somos una consultora de Sistemas de Gestión con una experiencia media de nuestros miembros que supera los 20 años. Desde el 2015 y ante la necesidad de ayudar a nuestros clientes en el cambio del Código Penal con la inclusión de la responsabilidad penal de las personas jurídicas (art 31Bis), nos enfocamos a la implementación de los modelos de prevención de delitos penales bajo el modelo de la norma UNE19601. También queremos destacar que ante la demanda de nuestros clientes y para darles un servicio más completo en 2021 hemos desarrollado un Canal de denuncias.

¿Qué es un Canal de denuncias?
De forma coloquial y “entendible” podemos decir que es un instrumento que pretende facilitar la comunicación entre la dirección de la organización y las personas vinculadas a ella que, por una u otra causa, sienten inquietudes o dudas sobre alguna actuación que pueda ser susceptible de implicar riesgos legales. Este canal debe permitir una gestión eficaz, un seguimiento de la investigación y garantizar una respuesta a las posibles denuncias.

¿Quiénes están obligados a disponer de un canal de denuncias?
Cualquier organización sea pública o privada que reúna alguna de estas características:
✓ Cuenten con 50 o más trabajadores, con independencia de sus actividades.
✓ Que presten servicios y/o productos en mercados financieros.
✓ Sean consideradas sujetos obligados por la Directiva (UE) 2018/843, de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
✓ Todas las entidades públicas, incluidas aquellas que sean propiedad o estén sujetas a su control.
✓ En su caso, las Organizaciones que tengan un Sistema de Compliance.



«El Canal Ético ayuda a identificar y a corregir anomalías o deficiencias en la administración de una organización y contribuye a que perciban con claridad nuestro compromiso con las buenas prácticas»

¿Para qué sirve un Canal de Denuncias o Canal Ético?
En primer lugar, para cumplir la ley y evitar sanciones, evidentemente. Pero también puede ser una herramienta de gestión en cualquier empresa u organización. Es un instrumento a disposición de los gestores que ayuda a tomar “el pulso” y a conocer aquellas cosas que no funcionan como deberían. Ayuda a identificar y a corregir anomalías o deficiencias en la administración de una organización.

Pero, además, disponer de un Canal de denuncias aumenta la reputación de la empresa. Quiero con ello decir que, un canal como ÉticoAldía, contribuye a fortalecer la confianza en nuestra organización y a que las Partes Interesadas (stakeholders) perciban con claridad nuestro compromiso con las buenas prácticas.

Entonces, ¿los canales de denuncia deben permitir las denuncias anónimas?
Sí, ese es uno de los requisitos que exige la ley y del que puede hacer uso el denunciante. Por ejemplo, los empleados de una organización pueden elegir presentar una denuncia anónima o con sus datos personales. Esa es siempre una facultad de elección no solo de los empleados sino de cualquier persona interesada.

Y, en tal caso, ¿cómo podría una organización ponerse en contacto con un denunciante sin perder este su condición de anónimo?
Con ÉticoAldía es muy sencillo. Hemos diseñado un sistema mediante el cual nuestra plataforma proporciona a todo denunciante anónimo una dirección URL y un código único donde poder acceder a su propia denuncia y donde poder entablar conversaciones con la empresa, siempre de forma privada y anónima.

¿Es necesario incorporar personal especializado para manejar ÉticoAldía?
No, para nada. Nuestra aplicación es totalmente intuitiva y muy sencilla de utilizar. No obstante, se debe nombrar a uno o a varios responsables, que serán los encargados de realizar las investigaciones oportunas y de tomar las decisiones al respecto.

¿Cómo funciona ÉticoAldía?
Como he comentado antes, su funcionamiento es muy sencillo. Cuando un denunciante nos envía una comunicación, los usuarios dados de alta en nuestra plataforma reciben un aviso en el correo. Una vez dentro de ÉticoAldía, los usuarios podrán analizar las denuncias recibidas, declararlas pertinentes o no pertinentes, tomar las decisiones que se estimen oportunas, reflejar las distintas comunicaciones que se realicen, etc. Por otro lado, en la fase de Análisis, podremos activar la zona de mensajes para comunicarnos con el denunciante y/o activarle la opción de compartir con nosotros más documentos necesarios para la investigación. Finalmente, podremos exportar todo el expediente en un PDF donde podremos observar las distintas fases de la investigación y los usuarios que han participado en ella.

Función	ÉticoAldía	Correo electrónico
Admite denuncias anónimas	Sí	No
Acusa recibo de la comunicación	Automáticamente para todos enviando un código	Manual e imposible para los anónimos
Impide la eliminación de comunicaciones	Sí	No
Se da cumplimiento a la Ley de Protección de Datos sobre el borrado/“anonimización” de las denuncias no procedentes a los 3 meses	Hace anónima la denuncia de forma automática, cuando a los 3 meses de la recepción de la misma se estima como no procedente.	No
Permite la gestión completa del tratamiento de la comunicación	Sí (Recepción, Investigación, Toma de Decisión y Comunicación)	No
Registra las actuaciones realizadas a partir de una comunicación	Sí	No
Permite al “denunciante” conocer el estado de la investigación	Sí (con el código de la comunicación permite al denunciante seguir las etapas de la investigación)	No
Permite estadísticas de las comunicaciones	Sí (deja un histórico con los datos no personales de todas las comunicaciones)	No
Estructura la información de la comunicación	Sí (en todos los casos hay un formulario que estructura la comunicación)	No
Se adapta a la estructura compleja de las empresas respetando los organigramas	Sí (se adapta a las diferentes estructuras respetando diferentes niveles de Compliance Officer (*) y de Órgano de Gobierno (**))	No
Permite pedir información adicional al denunciante, incluso al anónimo.	Sí (gracias al código enviado con la confirmación de la recepción de la denuncia)	No
Sellado en el tiempo de los diferentes pasos en la gestión de la denuncia desde la denuncia hasta la decisión	Sí	
La organización gestiona completamente las denuncias de forma interna y se ahorra el coste de un agente externo	Sí	
Otras Ventajas	Sin límite de número de usuarios	

¿Qué requisitos debe cumplir un Canal de denuncias?
En cuanto a requisitos propiamente dichos, es imprescindible que cuente con los siguientes:
✓ Mecanismos de denuncia anónima y nominativa.
✓ Garantizar de forma eficaz la protección de los denunciantes e impedir que estos puedan ser objeto de represalias.
✓ Habilitar a una persona, interna o externa, como responsable del canal de denuncias.
✓ Proporcionar acuse de recibo de las denuncias interpuestas, como máximo tras siete días desde la recepción.
✓ Responder a la denuncia en un plazo máximo de tres meses desde la emisión del acuse de recibo.

¿ÉticoAldía sirve también para empresas grandes o empresas que pertenezcan a un grupo empresarial?
Por supuesto, nuestra aplicación se puede adaptar a cualquier modelo de organización, desde una empresa única a un grupo empresarial con varias delegaciones territoriales y organizaciones que las componen. Por ejemplo, en el caso de un grupo empresarial, cada empresa o zona empresarial tendría acceso a sus propias denuncias y la Dirección global del grupo tendría acceso a todas las denuncias que se recibieran.