

# CANALES DE DENUNCIAS OBLIGATORIOS

## ¿Qué hay que saber?

Josep Figols Marín

CEO, BCN RESOL



**CANALES DE DENUNCIA OBLIGATORIOS**  
¿Qué hay que saber?

CUÁNDO: Jueves 11 de marzo de 2021. De 09:00h a 09:45 h.  
DÓNDE: Sesión Digital (Streaming) - Acceso limitado  
PRECIO: Gratuito  
PONENTE: Josep Figols Marín - Socio co-fundador y director ejecutivo de CO-RESOL  
PRESENTADO POR: María José Moragas - socia responsable área legal BNFIX  
PICH  
MODERADO POR: Valentín Pich - socio BNFIX PICH



Café con **BNFIX**

11 de marzo de 2021



2021 es el año del canal de denuncias



# canal de denuncias



# canal de denuncias

# canal ético



canal de denuncias  
canal ético  
canal de alertas



canal de denuncias

canal ético

canal de alertas

whistleblowing



canal de denuncias

Denuncia en derecho penal: acto por el que se da conocimiento a la autoridad competente (Juzgados de Instrucción, Ministerio Fiscal o Policía) de la existencia de unos hechos que pudieran ser constitutivos de infracción penal

canal ético

canal de alertas

whistleblowing



canal de denuncias

canal ético

canal de alertas

whistleblowing



## Una de las muchas posibles definiciones de canal de denuncias:

es un **canal de comunicación** que permite a trabajadores, proveedores, clientes y resto de stakeholders que se relacionan con una organización, empresa o administración, comunicar, de manera confidencial y segura, **incidencias o posibles irregularidades** en relación al incumplimiento ya sea de la normativa interna (código de ético) como de la externa.



## Una de las muchas posibles definiciones de canal de denuncias:

es un **canal de comunicación** que permite a trabajadores, proveedores, clientes y resto de stakeholders que se relacionan con una organización, empresa o administración, comunicar, de manera confidencial y segura, **incidencias o posibles irregularidades** en relación al incumplimiento ya sea de la normativa interna (código de ético) como de la externa.

Que se haya **dado a conocer**.



## Una de las muchas posibles definiciones de canal de denuncias:

es un **canal de comunicación** que permite a trabajadores, proveedores, clientes y resto de stakeholders que se relacionan con una organización, empresa o administración, comunicar, de manera confidencial y segura, **incidencias o posibles irregularidades** en relación al incumplimiento ya sea de la normativa interna (código de ético) como de la externa.

Que se haya **dado a conocer**.

Que sea **creíble**.



# El canal de denuncias es pieza clave del Compliance en cualquier Organización



El canal de denuncias  
es pieza clave del Compliance  
en cualquier Organización

Yendo aún más allá



El canal de denuncias puede clasificarse, en función de la organización de su gestión, como:

- Interno
- Externo
- Híbrido



# ¿Por qué el 2021?



- ✓ Está en trámite parlamentario la transposición de la Directiva Europea de protección de los alertadores, 2019/1937 que entrará en vigor a más tardar el 17 de diciembre de este año 2021, a nivel europeo



Unión  
Europea



✓ Está en trámite parlamentario la transposición de la Directiva Europea de protección de los alertadores que entrará en vigor a más tardar el 17 de diciembre de este año 2021, a nivel europeo y que tiene como objetivos:

- ❖ COMBATIR EL FRAUDE, INTERNO Y EXTERNO, DE LAS EMPRESAS Y ADMINISTRACIONES
- ❖ **PROTEGER A LOS ALERTADORES O WHISTLEBLOWERS (IMPEDIR LAS REPRESALIAS)**



✓ Está en trámite parlamentario la transposición de la Directiva Europea de protección de los alertadores que obligará, a partir de diciembre de este año 2021, a nivel europeo, a que:

❖ todas las empresas de más de 50 trabajadores

*(las empresas de entre 50 y 249 tendrán 2 años de periodo de adecuación)*

❖ todas las administraciones públicas en municipios de más de 10.000 habitantes

cuenten con canales internos de denuncias que, entre otros:

- sean **seguros** y preserven la **confidencialidad**
- proporcionen **acuse de recibo** de la denuncia
- permitan **comunicación con el denunciante**
- permitan la denuncia anónima



Pero además:

- ✓ Desde 2018, los sujetos obligados (\*) por la normativa de Blanqueo de Capitales, RDL 11/2018 que reformó la “Ley 10/2010” :

(\*)

- *Entidades de crédito*
- *Empresas de servicios de inversión*
- *Gestoras de fondos*
- *Entidades de capital riesgo*
- *Sociedades de garantía recíproca*
- *Entidades de pago y dinero electrónico*
- *Promotores inmobiliarios*
- *Audidores de cuentas, asesores fiscales*
- *Notarios*
- *Registradores (propiedad, mercantiles y de bienes inmuebles)*
- *Casinos*
- *Fundaciones y asociaciones*

están obligados a contar con un canal de denuncias interno.



Y además:

- ✓ Desde **2015**, el **Código Penal**, Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, introduce las siguientes modificaciones:

Artículo 31 bis 5 4ª: Los modelos de organización y gestión impondrán la **obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos** al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención.

Artículo 31 bis 2 1ª: La persona jurídica **quedará exenta de responsabilidad** si el órgano de administración ha adoptado y ejecutado con eficacia, antes de la comisión del delito, modelos de organización y gestión que incluyen las **medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir delitos** de la misma naturaleza o para reducir de forma significativa el riesgo de su comisión.

Obligación que se articula de forma idónea con la adopción de un canal de denuncias interno.



Y además:

- ✓ Desde 2007, Todas las empresas están llamadas a establecer canales seguros contra el acoso laboral y el acoso sexual o por razón de sexo.
  
- ✓ Desde 2020, Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, se regulan los **Planes de Igualdad**, debiendo *todas las empresas* promover procedimientos para dar cauce a las denuncias o reclamaciones.
  - Desde el 7 de marzo de 2020, lo deben tener todas las empresas con más de 150 personas en plantilla.
  - A partir del 7 de marzo de 2021, lo deben tener todas las empresas con **más de 100 personas en plantilla**.
  - A partir del 7 de marzo de 2022, deberán tenerlo todas las empresas de más de 50 personas en plantilla.



Y además:

- ✓ Posiblemente este mes de marzo de 2021, se publicará la **Norma ISO 37301** de Sistemas de Gestión de Compliance.
- ✓ Posiblemente dentro del segundo trimestre de 2021, se publicará la **Norma ISO 37002** de Sistemas de Gestión de Canales de alertas.



Y hay que tener **siempre presente** que:

- ✓ Desde **diciembre de 2018**, la Ley de Protección de Datos, **LOPDGDD**, cuando se refiere a los sistemas de denuncias internas para *todo tipo de organizaciones*, especifica en su artículo 24 que:
  - deben garantizar la **confidencialidad**
  - pueden ser **anónimos**
  - el **acceso a los datos** de la denuncia está **limitado**
  - transcurridos **3 meses** deben **eliminarse los datos personales**



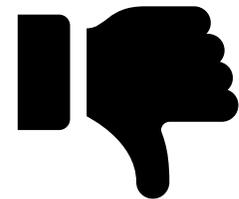
- ✓ Sin embargo, a día de hoy, **la mayoría de las organizaciones :**
  - utilizan como canal de denuncias una simple dirección de correo electrónico o un número de teléfono ... que no cumplen con los requerimientos de confidencialidad, entre otros



- ✓ Sin embargo, a día de hoy, **la mayoría de las organizaciones** :
  - utilizan como canal de denuncias una simple dirección de correo electrónico o un número de teléfono ... que no cumplen con los requerimientos de confidencialidad, entre otros
  - o utilizan como canal de denuncias un mero formulario desarrollado internamente



- ✓ Sin embargo, a día de hoy, **la mayoría de las organizaciones** :
  - utilizan como canal de denuncias una simple dirección de correo electrónico o un número de teléfono ... que no cumplen con los requerimientos de confidencialidad, entre otros
  - o utilizan como canal de denuncias un mero formulario desarrollado internamente
  - ... o **no disponen aún** de canal de denuncias



un canal ético que es más que un canal de denuncias

## un canal ético que es más que un canal de denuncias

- Es una muestra interna de compromiso y transparencia, que fomenta la cohesión interna y el bienestar, salud mental y psicológica de los trabajadores, especialmente importante en momentos como el actual de “nueva normalidad” y teletrabajo.

## un canal ético que es más que un canal de denuncias

- Es una muestra interna de compromiso y transparencia, que fomenta la cohesión interna y el bienestar, salud mental y psicológica de los trabajadores, especialmente importante en momentos como el actual de “nueva normalidad” y teletrabajo.
- Es una muestra externa de reputación y buen gobierno, de ética y transformación digital. Un gran intangible.

## un canal ético que es más que un canal de denuncias

- Es una muestra interna de compromiso y transparencia, que fomenta la cohesión interna y el bienestar, salud mental y psicológica de los trabajadores, especialmente importante en momentos como el actual de “nueva normalidad” y teletrabajo.
- Es una muestra externa de reputación y buen gobierno, de ética y transformación digital. Un gran intangible.
- Disminuye el riesgo de fraude, es un **seguro** interno. No es un gasto, es una inversión.

## un canal ético

- Es una excelente manera de fomentar el uso del ADR (Alternative Dispute Resolution), como la **Mediación**, dentro de las organizaciones.

un canal digital es el elemento clave del canal ético

# Canal ético – Canal de denuncias



## **co-resol**

es un canal ético / canal de denuncias seguro, confidencial, **accesible** vía app, que permite el anonimato (si así se desea) y la habilitación de un chat con el dispositivo del denunciante

*de rápida implantación en cualquier organización*

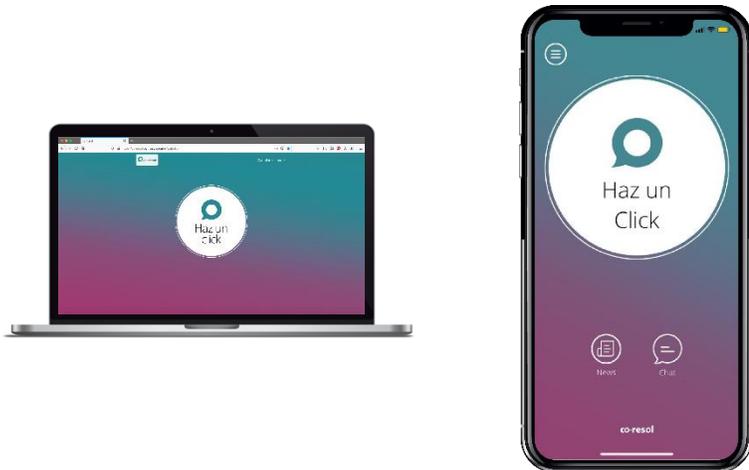


# co-resol

es un canal completo compuesto por dos entornos:

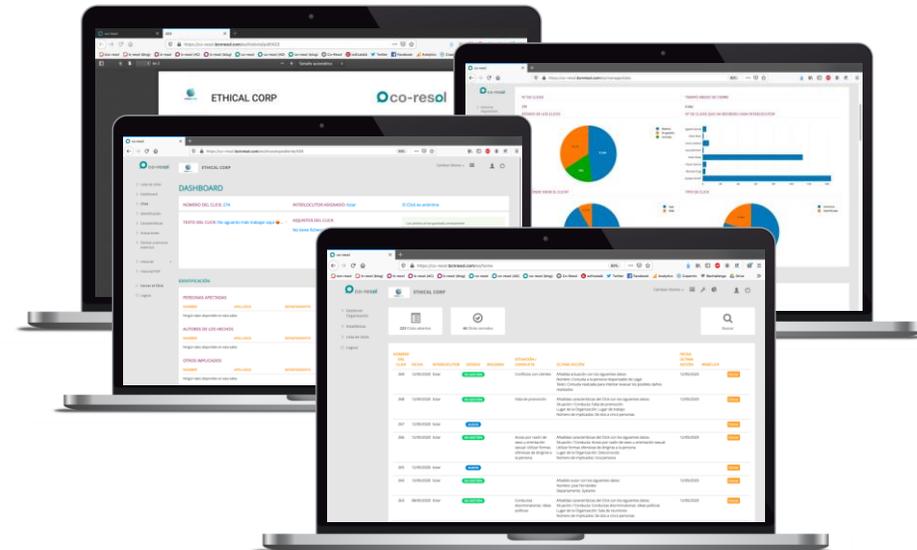
## Front-end

(app)



## Back-end

(web control)



# co-resol

en las redes:

- [Canal YouTube](#) de co-resol  YouTube
- Twitter: [@co\\_resol](#) 
- Artículos:
  - [¡Con una simple dirección de email no basta!](#)
  - [Las organizaciones serán éticas y digitales o no serán](#)
  - [Sí, con orgullo. Mi empresa cuenta con un canal ético](#)
  - [Canal de denuncias: anonimizar o incumplir](#)
  - [El Plan de Igualdad y el Canal Ético, dos elementos inherentes y de enorme valor](#)



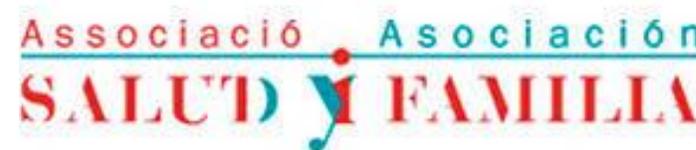
# Entre otros, han confiado en co-resol



Universidad



Despacho de abogados



Asociación



Empresa tecnológica



Administración Pública



Entidad financiera



Café con **BNFIX**

¡Gracias!

[www.co-resol.com](http://www.co-resol.com)

[co-resol@bcnresol.com](mailto:co-resol@bcnresol.com)



**bcn resol**  
ODR Solutions

managing positive actions to change the world

# Anexo

## LEGISLACIÓN- NORMATIVAS

## **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.**

A transponer antes del 21 de diciembre de este año 2021: obligará a contar con canales internos de denuncia a:

- entidades, públicas y privadas, que cuenten con más de 50 trabajadores
- administraciones públicas nacionales, regionales o locales con más de 10.000 habitantes

### **Artículo 8 Obligación de establecimiento de canales de denuncia interna**

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.
2. Los canales y procedimientos mencionados en el apartado 1 del presente artículo deberán permitir a los trabajadores de la entidad comunicar información sobre infracciones.

### **Artículo 9 Procedimientos de denuncia interna y seguimiento**

1. Los procedimientos de denuncia interna y seguimiento a que se refiere el artículo 8 incluirán lo siguiente: (... *síntesis:*)
  - Garantizar que estos canales de denuncia preservan la identidad del denunciante. Garantía de confidencialidad.
  - Obligar a presentar un acuse de recibo de la misma en un plazo máximo de 7 días naturales. Acuse de recibo.
  - Nombrar a una persona encargada de tramitar las denuncias recibidas. Deberá mantener una comunicación con el denunciante y le aportará la ayuda e información necesaria para tramitar las denuncias. Personas imparciales.
  - Tramitar de forma justa y diligente cualquier tipo de denuncia, incluidas aquellas realizadas de forma anónima, siempre y cuando cumplan con los preceptos del derecho nacional. Tramitación diligente.
  - Establecer un plazo máximo de 3 meses para informar sobre la tramitación de la denuncia. Este plazo se empezará a contar desde la emisión del acuse de recibo. Plazos razonables.

**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.**

**El artículo 31.bis introduce la responsabilidad penal de las personas jurídicas.**

También prevé (art. 31.bis.2), que la persona jurídica podrá atenuar o quedar exenta de responsabilidad si adopta un modelo de prevención de delitos:

*“El órgano de administración ha adoptado y ejecutado con eficacia, antes de la comisión del delito, modelos de organización y gestión que incluyen las medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir delitos de la misma naturaleza o para reducir de forma significativa el riesgo de su comisión”*

Donde, en particular y por lo que aquí interesa, se prevé (art. 31.bis.5.4º) que:

*“Los modelos de organización y gestión impondrán la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención”*

Obligación que se articula de forma idónea con la adopción de un canal de denuncias interno.

**A través del RDL 11/2018, de 31 de agosto, se reformó la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (la “Ley 10/2010”) para introducir la obligatoriedad de canales de denuncia internos:**

## **Artículo 26 bis. Procedimientos internos de comunicación de potenciales incumplimientos.**

**1. Los sujetos obligados (\*) establecerán procedimientos internos para que sus empleados, directivos o agentes puedan comunicar, incluso anónimamente, información relevante sobre posibles incumplimientos de esta ley, su normativa de desarrollo o las políticas y procedimientos implantados para darles cumplimiento, cometidos en el seno del sujeto obligado.**

***Estos procedimientos podrán integrarse en los sistemas que hubiera podido establecer el sujeto obligado para la comunicación de informaciones relativas a la comisión de actos o conductas que pudieran resultar contrarios a la restante normativa general o sectorial que les fuere aplicable.***

(\*)

- Entidades de crédito
- Empresas de servicios de inversión
- Gestoras de fondos
- Entidades de capital riesgo
- Sociedades de garantía recíproca
- Entidades de pago y dinero electrónico
- Promotores inmobiliarios
- Auditores de cuentas, asesores fiscales
- Notarios
- Registradores (propiedad, mercantiles y de bienes inmuebles)
- Casinos
- Fundaciones y asociaciones

# Planes de Igualdad:

## El Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, que regula los Planes de Igualdad.

### **Punto 1 del Artículo 2 que delimita el Ámbito de aplicación de la norma:**

*“Todas las empresas comprendidas en el artículo 1.2 del Estatuto de los Trabajadores, con independencia del número de personas trabajadoras en plantilla ... **deberán adoptar, previa negociación, medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres, así como promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.**”*

### **Anexo 7, para la Prevención del acoso sexual y por razón de sexo:**

*“Además, los procedimientos de actuación responderán a los siguientes principios:*

- a) **Prevención y sensibilización del acoso sexual y por razón de sexo. Información y accesibilidad de los procedimientos y medidas.***
- b) **Confidencialidad y respeto a la intimidad y dignidad de las personas afectadas.***
- c) **Respeto al principio de presunción de inocencia de la supuesta persona acosadora.***
- d) **Prohibición de represalias de la supuesta víctima o personas que apoyen la denuncia o denuncien supuestos de acoso sexual y por razón de sexo.***
- e) **Diligencia y celeridad del procedimiento.***
- f) **Garantía de los derechos laborales y de protección social de las víctimas.**”*

- Desde el 7 de marzo de 2020, lo deben tener todas las empresas con más de 150 personas en plantilla.*
- A partir del 7 de marzo de 2021, lo deben tener todas las empresas con más de 100 personas en plantilla.*
- A partir del 7 de marzo de 2022, deberán tenerlo todas las empresas de más de 50 personas en plantilla.*

## En el ámbito laboral:

### La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales

Artículo 15. Principios de la acción preventiva.

1. El empresario aplicará las medidas que integran el deber general de prevención previsto en el artículo anterior, con arreglo a los siguientes principios generales: (...)

g) Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.

Artículo 16. Plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de los riesgos y planificación de la actividad preventiva

1. La prevención de riesgos laborales deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de ésta, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales (...)

**Y la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, introduce la obligación general de adopción de protocolos de prevención contra el acoso laboral sexual o por razón de sexo:**

Artículo 48 Medidas específicas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo

1. Las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.

(...)

**Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y de garantía de los derechos digitales (“Ley Orgánica 3/2018” o “LOPDGDD”) que adapta la legislación española a la normativa europea - Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) vigente desde el 25 de mayo de 2018**

**artículo 24**, relativo a los sistemas de información de denuncias internas, establece que:

*“Será lícita la creación y mantenimiento de sistemas de información a través de los cuales pueda ponerse en conocimiento de una entidad de Derecho privado, incluso anónimamente, la comisión en el seno de la misma o en la actuación de terceros que contratasen con ella, de actos o conductas que pudieran resultar contrarios a la normativa general o sectorial que le fuera aplicable. Los empleados y terceros deberán ser informados acerca de la existencia de estos sistemas de información.”*

- Deberá garantizarse la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas por la información suministrada.
- El acceso a los datos del canal de denuncias quedará limitado a quienes desarrollen las funciones de control interno y de cumplimiento.
- Transcurridos tres meses desde la introducción de los datos en el canal de denuncias deberá procederse a la supresión de los mismos, *salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por la persona jurídica*. Y si la denuncia diera lugar a una investigación se suprimirán igual del sistema de denuncias, siendo tratados por el órgano encargado de la investigación.

## **NORMAS ISO – UNE (I)**

**ISO 19600 : 2014, sobre sistemas de gestión de Compliance (Compliance Management Systems, CMS).**

**ISO 37001 : 2016, sobre sistemas de gestión anti-soborno (AntiBribery Management Systems, ABMS).**

**UNE 19601 : 2017, estándar sobre Compliance penal.**

Con el objetivo de disponer de un patrón de Compliance, que no sólo de respuesta a los requisitos del Código penal español sino que esté también alineado con buenas prácticas internacionales ampliamente reconocidas.

“Admite también la opción de que las comunicaciones que se realicen a través de los procedimientos internos de la organización para tener conocimiento de irregularidades o incumplimientos sean anónimas.”

## **NORMAS ISO (II)**

### **ISO 37301 sobre sistemas de gestión de Compliance (Compliance Management Systems, CMS).**

Prevista para marzo 2021. Permitirá no sólo el diseño sino también la evaluación de la conformidad (certificación) de los sistemas de gestión de Compliance transversales.

### **ISO 37002 para la aplicación de Sistemas de Gestión de las Denuncias de Irregularidades.**

Prevista para segundo trimestre 2021. Se ha creado un comité de trabajo específico y un proyecto de norma bajo la denominación *ISO/NP 37002 "Whistleblowing management systems – Guidelines"*.

La norma tendrá por objeto guiar a las organizaciones en la gestión del ciclo completo de la denuncia de irregularidades:

- Identificación y denuncia de inquietudes sobre hechos ilícitos
- Evaluación de inquietudes por hechos ilícitos
- Medios para abordar las inquietudes por hechos ilícitos
- Cierre de casos de denuncias de irregularidades