

(FAQs) PREGUNTAS MAS FRECUENTES SOBRE LOS SISTEMAS INTERNOS DE INFORMACIÓN (SII) (“CANALES DE DENUNCIA”)

A continuación, exponemos unas preguntas (FAQs) sobre los Sistemas internos de información, a los que en aras de simplicidad se denominan “Canales de Denuncias”.

Estas cuestiones, ayudaran a que personas, con desiguales conocimientos de los sistemas internos de información, puedan acceder a las respuestas a las preguntas que se planteen.

Así mismo pueden ser una forma de **recordatorio de los elementos más importantes**, pudiendo ser para todos un **medio de autoevaluación** del nivel de conocimientos sobre la materia.

¿Qué son los “Canales de Denuncias”?

Los “Canales de Denuncias” son herramientas que permiten informar de forma confidencial y segura, e incluso anónima, sobre cualquier conducta irregular que pueda estar ocurriendo en la organización como, por ejemplo, actos contra la legalidad (delitos e infracciones administrativas graves...) y contra el código ético o contra las normas internas, garantizándose la protección del informante.

¿Para qué sirven?

Los “Canales de Denuncias” de una organización sirven como de un mecanismo abierto a la escucha de informaciones internas por medio del cual se generan vías de investigación y áreas de oportunidad para que la empresa mitigue el riesgo del incumplimiento normativo.

Esto sirve a las empresas para conocer tanto el fraude interno y la delincuencia *ad intra* como la delincuencia *ad extra*, de igual forma con las infracciones administrativas graves que se desarrollan en el ámbito corporativo.

Así es un medio de lucha contra la corrupción, con los cuales muchas empresas y organizaciones, dan cumplimiento a la obligatoriedad, que Ley 2/2023 les impone.

¿Cuál es la denominación rigurosa de estos Canales de Denuncia?

La terminología legal y precisa según la Ley 2/2023 es “Sistema Interno de Información”, (SII).

Coloquialmente muchos usan la denominación “Canales de Denuncia” por resultar corta y nemotécnica, pero ésta resulta inadecuada, pues puede generar hostilidad o prevención y no es pedagógica, al no reflejar con exactitud y precisión la naturaleza ni el fin de las comunicaciones que se realizan al canal. Por eso es conveniente evitar el uso del nombre “Canal de Denuncias” y emplear otras denominaciones, como por ejemplo: “Canal Ético”.

¿Qué Ley los regula?



La Ley Orgánica 2/2023 Reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
Para abreviar nos referimos a dicha Ley como: “Ley de Protección del Informante”.

¿De qué directiva comunitaria es trasposición esta Ley?

La Directiva Europea de Whistleblowing (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo

¿Qué organizaciones están obligadas por ley a contar con ellos?

La LO2/2023 de Protección del Informante obliga a que dispongan de un “Canal de Denuncias” Interno, las organizaciones siguientes:

- ❖ Empresas con 50 o más trabajadores.
- ❖ Organismos Públicos.
- ❖ Corporaciones de Derecho Público.
- ❖ Universidades Públicas.
- ❖ Fundaciones.
- ❖ Partidos Políticos.
- ❖ Sindicatos.
- ❖ Organizaciones empresariales.
- ❖ Personas jurídicas vinculadas con la Ley de Blanqueo de Capitales

¿Cuál es el plazo para el cumplimiento de esta obligación, según el tipo de organización de que se trate?

El plazo para el cumplimiento de esta obligación es el 13 de Junio de 2023, salvo las empresas de más de 50 trabajadores y menos de 250 trabajadores y los Municipios de menos de 10.000 habitantes, para los cuales el plazo es el 1 de Diciembre de 2023.

¿Quién puede comunicar una “denuncia”?

Cualquier empleado, ex-empleado, trabajadores en procesos de selección; becarios, trabajadores en periodo de prácticas; socios, directivos, contratistas, proveedores y clientes, así como cualquier tercero relacionado con la empresa.

¿Qué tipo de “denuncias” pueden efectuarse?

Puede ser objeto de “denuncia” cualquier infracción normativa cometida en el seno de la empresa. Por ejemplo, infracciones: de naturaleza penal; en el contexto laboral; en Seguridad Social; en fiscalidad; en seguridad e higiene en el trabajo; en acoso laboral; en acoso sexual; en protección de datos de carácter personal; en blanqueo de capitales; en competencia; en subvenciones, en medioambiente, etc.

¿Qué hechos pueden ser “denunciados”?

El “Canal de Denuncias” permite recoger la información sobre cualquier infracción del ordenamiento jurídico producida en el seno de la empresa. A título enunciativo, las siguientes infracciones:

- ❖ Infracciones constitutivas de delito,
- ❖ Infracciones administrativas graves,
- ❖ Infracciones medioambientales,
- ❖ Infracciones urbanísticas,
- ❖ Infracciones contra la protección de datos de carácter personal,
- ❖ Infracciones que supongan quebranto para la Hacienda Pública,
- ❖ Infracciones que supongan quebranto para la Seguridad Social,
- ❖ Infracciones de derecho laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo,
- ❖ Infracciones en el marco de una relación laboral ya sea con empleados, becarios o trabajadores en periodos de formación,
- ❖ Infracciones que supongan discriminación por motivos de raza, género, orientación sexual, religión, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
- ❖ Actuaciones de acoso laboral o sexual.
- ❖ Acciones de blanqueo de capitales.
- ❖ Actuaciones contra el Código Ético de la empresa.

¿Cómo presentar una “denuncia”?

El “denunciante” podrá formular su “denuncia” por cualquiera de los siguientes medios: por email, por correo postal ordinario, por buzón del Canal Ético, por comunicación Verbal con el Responsable del Canal y, si lo hubiere, a través de un Canal telemático.

En sentido propio no es una “Denuncia”, tendríamos que referirnos a que el Informante presenta Informaciones o realiza Comunicaciones.

¿Cómo presentar una Información al Canal Ético de Pagola Poliuretanos?

Pueden ser utilizadas las siguientes vías:

(1) Verbalmente al Responsable de Canal Ético.

(2) Por buzones del Canal Ético.

Habrà 3 buzones, un buzón ubicado en cada una de las naves de la sede Pagola Poliuretanos SA.

Mediante esta vía puede preservarse el anonimato, y en particular si se sigue las instrucciones del Modelo de Comunicación.

(3) Por correo ordinario a la atención de:

Responsable de Canal Ético de PAGOLA POLIURETANOS

PAGOLA POLIURETANOS SA

Polígono Industrial Valdemuel

50290-EPILA (ZARAGOZA)

(4) Por email al Responsable del Canal Ético:

canaletico@pagolapoliuretanos.com

¿Puede ser anónima una “denuncia”?

La Ley 2/2023 establece la obligación de ofrecer al denunciante la opción de realizar la denuncia de forma anónima o no.

¿Está obligada la empresa a informar al denunciante del estado de su denuncia?

Sí. La ley establece la obligación de informar al “denunciante” sobre el estado y resultado de la “denuncia”, siempre que sea posible y no comprometa la confidencialidad o la eficacia del proceso.

¿De qué forma puede la empresa dar a conocer que cuenta con un “Canal de denuncias”?

La Ley 2/2023 establece la obligación de comunicar la existencia y funcionamiento del “Canal de Denuncias” por medios adecuados.

Por ejemplo, por medio de su página web, correo electrónico, folletos informativos, reuniones de trabajo, formaciones, etc. Cuando la empresa dispone de página web, está obligada a dar publicidad de la existencia del “Canal de denuncias” en dicha web.

¿Cuáles son las Obligaciones del Órgano de Administración en relación a los “Canales de Denuncias”?

El órgano de Administración deberá hacer lo necesario para:

- ❖ Implementar un Sistema Interno de Información, al que coloquialmente se denomina: “Canal de Denuncias”
- ❖ Designar un Responsable del “Canal de Denuncias”.
- ❖ Informar la designación del Responsable del “Canal de Denuncias” al A.A.I.
- ❖ Gestionar las “denuncias” producidas.
- ❖ Garantizar la protección de los informantes.
- ❖ Establecer las líneas de contacto.
- ❖ Debe dar a conocer el Canal y Publicitar las líneas de contacto.

¿Las empresas que incumplan estas obligaciones pueden ser sancionadas?

Sí, podrán ser sancionadas.

El régimen sancionador aplicable a las empresas incumplidoras de estas obligaciones establece la severidad de la sanción en función de la gravedad del incumplimiento establecida en la ley.

El no contar con el Canal, si la organización está obligada legamente a ello, es constitutivo de Infracción Muy Grave, es decir, tiene la consideración de infracción muy grave.

Así, las sanciones aplicables serán:

- ❖ Infracciones leves = de 1.001 a 10.000 euros.
- ❖ Infracciones Graves = de 10.001 a 600 000 euros.
- ❖ Infracciones Muy Graves = de 600.001 a 1.000.000 euros.

¿Quién es el Responsable del “Canal de Denuncias”?

La única condición exigida por la ley es que sea un directivo de la entidad que realice sus funciones de forma independiente, sin injerencias y de forma autónoma.

Su nombramiento deberá ser comunicado a la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.) en el plazo de 10 días hábiles desde su designación.

El Responsable del “Canal de Denuncias” actuará de forma independiente y autónoma, sin recibir instrucciones o injerencias de la dirección de la compañía.

¿La empresa debe nombrar un responsable que gestione el “Canal de Denuncias”?

Sí. La ley exige que el órgano de administración de la empresa designe a la persona encargada de recibir y gestionar las “denuncias”, garantizando la confidencialidad y la imparcialidad en su actuación.

¿Qué puesto es el más adecuado para asumir el rol de responsable?

No hay una respuesta única a esta pregunta. La única condición exigida por la ley es que sea un directivo de la entidad, que realice sus funciones de forma independiente, sin injerencias y de forma autónoma. Sin embargo, algunos criterios que deberán tenerse en cuenta son: la experiencia y formación en materia de cumplimiento normativo, la capacidad de análisis, la confianza y credibilidad ante los empleados y la ausencia de conflictos de interés.

Cuando la empresa cuenta con un modelo de compliance penal, la persona adecuada será el *Compliance Officer*. Para algunos, el art 31 bis del CP exige que el Responsable del Canal coincida con quien ostente la figura de *Compliance Officer*, en el caso de que lo haya.

¿Puede la empresa externalizar la gestión de las “denuncias”?

Sí. Un consultor externo puede ofrecer el servicio profesional e independiente de gestión de las denuncias. Este profesional se constituye en un apoyo al responsable del “Canal de denuncias” y en ningún caso le sustituye.

¿Qué diferencias hay entre el “gestor de denuncias” y el responsable del “canal de denuncias”?

El trabajo del consultor consistirá en recibir, clasificar, analizar e investigar las denuncias, dando cuenta al responsable del “Canal de denuncias”. El trabajo del responsable consiste en supervisar y asegurar el correcto funcionamiento del canal e informar a los órganos competentes sobre las “denuncias” recibidas y las acciones realizadas.

¿Qué sanciones pueden ser impuestas por incumplir las obligaciones derivadas del “Canal de denuncias”?

Las sanciones pueden producirse por no tener un “Canal de Denuncias” o por incumplir las obligaciones relacionadas con dicho canal y están clasificadas de muy graves, graves o leves.

Por ejemplo, no disponer del “Canal de Denuncias” se considera por la ley como una infracción muy grave que puede acarrear una multa entre 600.000 a 1 millón de euros. En los casos de ser cometidas infracciones leves, la sanción ascenderá hasta 100.000 euros.

¿Qué acciones deberán ser realizadas cuando se recibe una “denuncia”?

Cuando se produce una comunicación o “denuncia” la empresa deberá tener en cuenta, entre otras, las siguientes obligaciones:

- Registrar toda “denuncia”.
- Asignarle un código a cada Registro de “denuncia”
- Dar acuse de recibo al “denunciante” en el plazo de siete días naturales siguientes a la recepción y comunicar que el plazo estimado para su resolución que no podrá superar los tres meses
- Analizar la pertinencia de la “denuncia”. Admitir a trámite/ Inadmitir a trámite motivadamente. Y comunicarlo.
- Investigar los hechos “denunciados”, realizando las diligencias necesarias para esclarecer los hechos “denunciados” y recabar las pruebas que estime pertinentes.
- Realizar entrevistas y recabar las pruebas pertinentes.
- Apoyarse de expertos externos cuando se considere necesario
- Garantizar la confidencialidad y el anonimato del Informante o “denunciante”
- Proteger al denunciante de cualquier represalia
- Respetar los derechos del denunciado, tales como el derecho a la presunción de inocencia, a la información, a la defensa y a la contradicción.
- Realizar un informe con las conclusiones y elevarlo al órgano de administración de la empresa.
- Cumplir con la legislación de protección de datos
-

¿Cómo ha de ser el Protocolo o Procedimiento de gestión de la “denuncia” del Canal? ¹

El procedimiento establecerá las previsiones necesarias para que la gestión del “Canal de Denuncias” cumpla los requisitos establecidos en la ley.

El órgano Responsable del “Canal de Denuncias” presentará un Protocolo o procedimiento que será llevado a cabo en la gestión de denuncias y éste deberá ser aprobado por el órgano de administración.

¹ En el caso de denuncias que se refieran a Acoso, estas no podrán ser anónimas y se remite al procedimiento que establece el Plan de Igualdad de PAGOLA POLIURETANOS

¿Cómo actuará el Responsable del Canal?

El Responsable del “Canal de Denuncias” actuará con toda la diligencia y cumplirá con un contenido mínimo y principios siguientes:

- ❖ Recepción de la Comunicación o “Denuncia”.
- ❖ Identificación del informante o anonimato. Las “denuncias” sobre acoso no podrán ser anónimas.
- ❖ Cuando la empresa disponga de un Plan de Igualdad, las “denuncias” serán gestionadas según se disponga en dicho Plan.
- ❖ Envío del acuse de recibo al “denunciante”. Plazo de 7 días naturales siguientes a la recepción.
- ❖ Garantía de la confidencialidad.
- ❖ Respeto a la presunción de inocencia.
- ❖ Respeto a la protección de datos de carácter personal.
- ❖ Custodia de la documentación generada en el procedimiento.
- ❖ Medidas de protección frente a represalias.

¿Cuáles son las Fases del procedimiento ?

Las fases del procedimiento de gestión de “denuncias” son las siguientes:

1. COMUNICACIÓN

- ❖ Recepción de la “denuncia” o Comunicación.

2. REGISTRO

- ❖ Registro de la “denuncia”. Se registrarán todas. Se acusará recibo en 7 días.

3. VALORACIÓN

- ❖ Categorización de la “denuncia”.
- ❖ Análisis preliminar que acordara: la Admisión a trámite de la “denuncia” o inadmisión de la “denuncia”. La inadmisión será motivada y comunicada al Informante.

4. ASIGNACION

Se decidirá si el tratamiento de la “denuncia” se asigna al Comité Ético o a otro órgano o entidad interna o externa que pueda resultar más procedente (por razones como posibles conflictos de intereses, complejidad del asunto, etc.).

5. INVESTIGACION

Que comprende desde identificar el origen del riesgo, hasta la estrategia a aplicar

- ❖ Instrucción.
- ❖ Práctica de la prueba.
- ❖ Graduación de la infracción.
- ❖ Conclusión. Informe Final.
- ❖ Traslado del Informe Final, con propuesta de Resolución, al órgano directivo de la empresa.

6. RESOLUCIÓN

La Resolución será en alguno/s de los siguientes sentidos:

A) ARCHIVO del expediente por no detectarse infracción. Archivada o desestimada

B) Toma de ACCIONES CORRECTORAS y seguimiento de su eficacia

C) Inicio de PROCEDIMIENTO SANCIONADOR interno

D) Cuando exista comisión de un delito se dará cuenta a Fiscalía

Si se llega a este convencimiento de que constituye un delito, se tendrá que comunicar a Fiscalía, en cualquiera de las fases, aunque no se haya terminado este procedimiento.

Y en el caso de delito flagrante, se dará traslado a las Fuerzas de Seguridad del Estado y/o Fiscalía, tomándose entre tanto las medidas preventivas necesarias.

¿Cuáles son los derechos del Informante o “Denunciante”?

La colaboración ciudadana resulta indispensable para la eficacia del derecho.

Tan relevante es la participación ciudadana que la ley se esfuerza en crear medidas que garanticen al “denunciante” la protección de determinados derechos:

- Derecho a ser oído. Ley 2/2023. Art. 9.2.
- Derecho a ser informado. Ley 2/2023. Art. 9.2.f).
- Derecho a comunicarse con el gestor de la denuncia. Ley 2/2023. Art. 9.2.e).
- Derecho al anonimato. Directiva UE 2019/1937; LO 3/2018.
- Derecho a la confidencialidad. Ley 2/2023. Art. 33.1.
- Derecho a la exhaustividad. Principio General del Derecho.
- Derecho a la resolución motivada. C.E. Art. 1.1.
- Derecho a la protección de datos. LOPD.
- Derecho a recibir una respuesta en un tiempo razonable. Ley 2/2023. Art. 9.2.d).

¿Tiene el “Denunciante” Derecho al Anonimato? ¿En qué consiste esto?

El “denunciante” tiene derecho a formular la “denuncia” de manera anónima. En tal caso, deberá hacerlo constar en el momento de interponer la “denuncia”, no poniendo su identidad.

La empresa ofrece entre las vías del Canal, algunas que garanticen el anonimato, para que el informante pueda optar por ellas si lo desea.

Sin embargo, la denuncia anónima presenta también inconvenientes:

- Dificultad para obtener información adicional del “denunciante”.
- Dificultad para verificar la veracidad de la denuncia.
- Dificultad para proteger al “denunciante” de posibles represalias.
- Impedimento para que el “denunciante” reciba información sobre el seguimiento y estado de su “denuncia”.
- Mayores posibilidades de “denuncias” falsas, maliciosas o con fines espurios.