



La importancia del Canal de Denuncias en las empresas: Soluciones y Herramientas

24 de Octubre de 2023



COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEMS

LA IMPORTANCIA DEL CANAL DE DENUNCIAS EN LAS EMPRESAS: HERRAMIENTAS Y SOLUCIONES



Teléfono
865 551 820



WhatsApp
626 454 211



contacto@compliancecms.com

www.compliancecms.com



¿QUIÉNES SOMOS?

www.compliancecms.com

ACERCA DE NOSOTROS



Somos una sociedad con experiencia contrastada en asesoramiento, diseño, implementación y formación en Compliance, de ámbito nacional con presencia en Cataluña, Comunidad Valenciana, Murcia, Baleares, Madrid, Andalucía y Canarias.



Por ello, tenemos un profundo conocimiento del Compliance desde diferentes perspectivas:



Nuestras competencias profesionales han sido adquiridas trabajando en puestos directivos de compañías y multinacionales en el área jurídica, de auditoría y financiera, asesorando, implantando y auditando sistemas de cumplimiento normativo, tanto in-house como de forma externa.

CMS esta formado por un equipo multidisciplinar: abogados, informáticos, economistas y auditores, que hacen posible que los sistemas de cumplimiento sean realistas y eficaces.

Consultoría Modelo de Organización y Gestión (MOG), Art 31 bis Código Penal

Diseño, elaboración e implementación del MOG según Art. 31bis CP.



Consultoría Sistemas de Gestión de Compliance Penal (SGCP) 19601

Diseño, elaboración e implementación del SGCP según UNE 19601.



Consultoría de Sistemas de Gestión Antisoborno (SGAS) ISO 37001

Diseño, elaboración e implementación del SGAS según ISO 37001



Consultoría de Sistemas de Gestión Compliance Tributario (SGCT) 19602

Diseño, elaboración e implementación del SGAS según UNE 19602



Mantenimiento de MOG, SGCP y SGAS

Incluye auditorías internas, asistencia al Órgano de Compliance Penal, redacción de informes a Alta Dirección y Órgano de Gobierno, Canal de denuncias, ...



Nuestros servicios



COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEMS



Auditorías internas y procesos Due Dilligence

Disponemos de un equipo de auditores y consultores especializados en estos procesos



Sistema Interno de Información (SII)

CMS dispone de un SII (canal denuncias) para las empresas que cumple con los requisitos normativos.



Complementarios

Soporte en implantación de otros Sistemas de Gestión (ISO 9001, 14001, 45001, ...), Plan de Igualdad y Protocolo de Acoso.



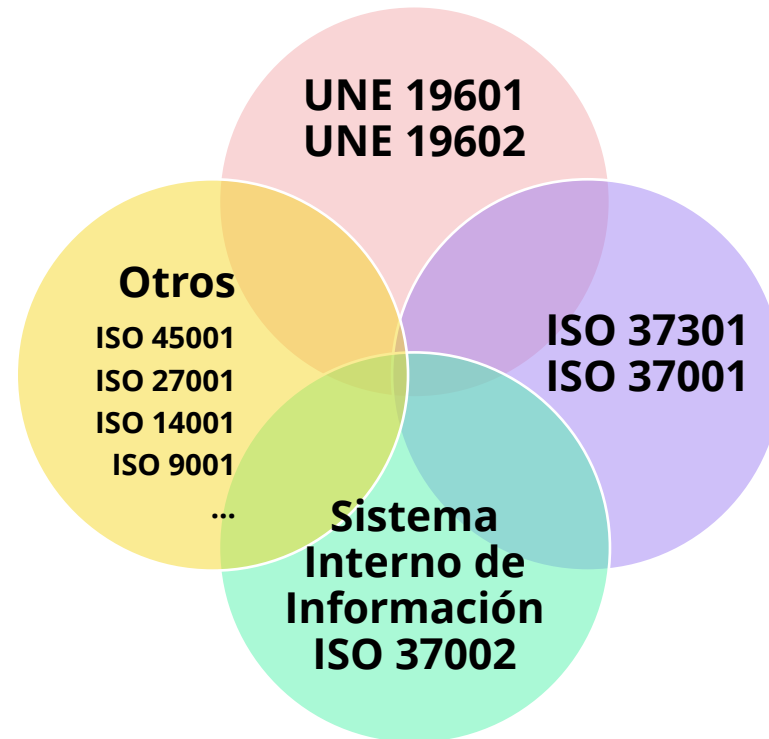
Formación on-line y presencial

En materia de Compliance Penal para directivos y Trabajadores

Modelo de Organización y Gestión del Cumplimiento

¿QUÉ SOLUCIONES PROPONE CMS?

Sinergia e integración con otros Sistemas de Gestión



Canal Interno de Información

CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN DE CMS:

- **Certificado por Bureau Veritas** de acuerdo a la norma UNE-ISO 37002:2021 “Sistemas de Gestión de la denuncia de irregularidades. Directrices”.
- CMS dispone de la declaración de conformidad con el **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**.
- Estamos **certificados** en la **ISO 9001** “ Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos”.



Referencias CMS



Colegio Oficial de Químicos de Murcia



Asociación de Químicos de Murcia



Partner



LA IMPORTANCIA DEL CANAL DE DENUNCIAS EN LAS EMPRESAS

Rafael Olaso Pelayo

01

**LEY 2/2023 REGULADORA DE LA PROTECCIÓN
DE LAS PERSONAS QUE INFORMEN SOBRE
INFRACCIONES NORMATIVAS Y DE LUCHA
CONTRA LA CORRUPCIÓN**

FINALIDAD DE LA LEY Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Otorgar una protección adecuada frente a las **represalias** que puedan sufrir las personas físicas que informen

Ámbito Material:

Proteger a las personas físicas que informen de: Cualesquiera **acciones** u **omisiones** que puedan constituir **infracciones** del Derecho de la Unión Europea o que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave.

Ámbito personal:

Informantes que trabajen en el sector privado o público y que hayan obtenido información sobre infracciones en un contexto laboral o profesional: (voluntarios, becarios, en formación, en proceso de selección o negociación..)

Sector Privado: Las personas físicas o jurídicas que tengan contratados **cincuenta** o más **trabajadores**, sector financiero, PBCyFT, seguridad transporte y protección medio ambiente, partidos políticos, sindicatos...

Sector Público: **Todas** las entidades que integran el sector público

SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

OBLIGACIONES DE CUMPLIMIENTO

- El Sistema interno de información es el cauce preferente
- Las personas jurídicas obligadas por las disposiciones de la Ley dispondrán de un Sistema interno de información
- El órgano de Gobierno / Administración será el responsable de la implantación del Sistema interno de información (Responsable Protección de Datos Personales)

Deberá:

- Estar diseñado, establecido y gestionado de una forma segura...
- Permitir la presentación de comunicaciones por escrito o verbalmente, o de ambos modos.
- Integrar los distintos canales internos de información que pudieran establecerse dentro de la entidad.
- Ser independientes, Contar con un responsable del sistema, con una política debidamente publicitada, con un procedimiento de gestión de las informaciones recibidas...
- Establecer las garantías para la protección de los informantes



GESTIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN POR TERCERO EXTERNO

La gestión del Sistema interno de información se podrá llevar a cabo dentro de la propia entidad u organismo o acudiendo a un tercero externo

Se considera gestión del Sistema la recepción de informaciones

Tercero externo: Garantías adecuadas de respeto de la independencia, la confidencialidad, la protección de datos y el secreto de las comunicaciones



Responsable del Sistema: Persona física – Directivo
No tercero externo

Notificación nombramiento:
Autoridad Independiente de
Protección del Informante, A.A.I

CANAL INTERNO

TODOS LOS CANALES INTERNOS DE INFORMACIÓN DE QUE DISPONGA UNA ENTIDAD PARA POSIBILITAR LA PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN ESTARÁN INTEGRADOS DENTRO DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

COMUNICACIONES ANONIMAS

- I Los canales internos de información permitirán incluso la presentación y posterior tramitación de comunicaciones anónimas.

VERBAL

- VÍA TELEFÓNICA
- MENSAJERÍA DE VOZ
- REUNIÓN PRESENCIAL

ESCRITO

- CORREO POSTAL
- MEDIO ELECTRÓNICO

PUBLICADA EN 2021

Podrán estar habilitados para la recepción de cualesquiera otras comunicaciones o informaciones

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES

Aprobación; Órgano de Gobierno Responsable del Sistema responderá de su tramitación diligente.

Identificación del canal o canales internos de información a los que se asocian

Información clara y accesible sobre los canales externos de información ante las autoridades competentes

Acuse de recibo en 7 días naturales tras la recepción



Plazo máximo de actuaciones (3 meses)

Comunicación con el informante, derechos del afectado, presunción de inocencia ...

Garantizar la Confidencialidad, respeto protección datos ...

Remisión de la información al Ministerio Fiscal con carácter inmediato cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito.

CONSIDERACIONES

- **Información clara y accesible sobre el uso y procedimiento de gestión (páginas web)**
- **Libro registro de informaciones e investigaciones**
- **Plazo de implantación; 3 meses desde entrada en vigor (13junio)**
- **Excepción: Entre 50 y 249 trabajadores o menos de 10.000 habitantes – 1 diciembre 2023**

INFRACCIONES

Muy grave;

Art. 63.1.g)

Incumplimiento de la obligación de disponer de un Sistema interno de información en los términos exigidos en la ley

Sanciones:

600.001 y 1.000.000 de euros en caso de infracciones muy graves.

Prohibición de obtener subvenciones u otros beneficios fiscales durante un plazo máximo de cuatro años.

La prohibición de contratar con el sector público durante un plazo máximo de tres años



SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN: IMPLANTACIÓN

www.compliancecms.com

ÍNDICE

- a) Vía verbal vs vía escrita: ¿Quién la elige?
- b) Canal externos información en la web de la empresa: ¿cuáles deben figurar? ¿cómo deben aparecer?
- c) Responsable del Sistema Interno de Información. ¿interno o externo?
- d) ¿Debe contemplarse el anonimato?
- e) Empresa internacional con matriz en el extranjero: ¿debo hacer algo?
- f) Comunicación inmediata al MF: ¿un problema para la empresa?

VÍA VERBAL VS VÍA ESCRITA: ¿QUIÉN LA ELIGE?

Art. 7.2: El canal interno permitirá las comunicaciones por escrito (postal o por medio electrónico) o verbalmente (teléfono o sistema de mensajería de voz), o de las dos formas.




PERO...

¿Elige la empresa o elige el notificante?



CANAL EXTERNOS INFORMACIÓN EN LA WEB DE LA EMPRESA: ¿CUÁLES DEBEN FIGURAR? ¿CÓMO DEBEN APARECER?

Art. 7.2: Quienes realicen la comunicación a través de canales internos se les informará, **de forma clara y accesible**,  sobre los canales externos de información ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea.

Art. 9.2: El procedimiento responderá al contenido mínimo y principios siguientes:

b) Inclusión de información clara y accesible sobre los canales externos de información ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea.



Relación de canales externos:

- Autoridad Independiente de Protección al Informante **(AIPI)**
- Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia [\(Disp. Adicional 12\)](#)

RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN. ¿INTERNO O EXTERNO?

Art. 8.5: En el caso del sector privado, **el Responsable del Sistema** persona física o la entidad en quien el órgano colegiado responsable haya delegado sus funciones, **será un directivo de la entidad**, que ejercerá su cargo con independencia del órgano de administración o de gobierno de la misma.

Art. 6: Gestión del Sistema interno de información por tercero externo.

1. La gestión del Sistema interno de información se podrá llevar a cabo dentro de la propia entidad u organismo o acudiendo a un tercero externo, en los términos previstos en esta ley. **A estos efectos, se considera gestión del Sistema la recepción de informaciones.**



RESPONSABLE DEL SII



DEBE PERTENECER A LA EMPRESA

PROTECCIÓN DE DATOS. ¿DEBE CONTEMPLARSE EL ANONIMATO?

Existen varias normas que, en diversos ámbitos, reconocen la posibilidad de realizar **denuncias anónimas**:

LOPD

«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**...»

Ley Orgánica 12/2007, del régimen disciplinario de la Guardia Civil

Contempla la posibilidad de que la **denuncia anónima** pueda dar lugar al menos al inicio de una «información reservada».



La Fiscalía General del Estado en su Circular 4/2013, de 30 de diciembre

sobre las diligencias de investigación, actualiza la consideración sobre las **denuncias anónimas**

Ley 2/2023 de Protección de Informantes

Permite la posibilidad de realizar **comunicaciones anónimas** (preámbulo III y art.17)

EMPRESA INTERNACIONAL CON MATRIZ EN EL EXTRANJERO: ¿DEBO HACER ALGO?

GRUPOS DE SOCIEDADES

EN EL QUE CASO DE **MULTINACIONALES** QUE **NO DISPONGAN** DE UN SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN ADAPTADO A LA LEGISLACIÓN ESPAÑOLA

REQUISITOS



BÁSICOS

- **Responsable del sistema** que reciba las denuncias y las investigue
- **Política** del SII
- **Procedimiento** de Gestión de Informaciones



Incumplimiento de la obligación de disponer de un Sistema Interno de Información en los términos exigidos por la Ley 2/2023



Es una **infracción MUY GRAVE para la empresa** que puede conllevar sanciones entre 600.001 y 1.000.000 €

COMUNICACIÓN INMEDIATA AL MF: ¿UN PROBLEMA PARA LA EMPRESA?

Art. 9.2: El procedimiento responderá al contenido mínimo y principios siguientes:

j) **Remisión de la información al Ministerio Fiscal** con **carácter inmediato** cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito. En el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea.



PERO...

**¿Tiene derecho la empresa a no
incriminarse?**



La importancia de disponer de un
**Sistema de Gestión de Compliance
Penal**

(Art. 31 bis y siguientes Código penal)

|
02

UNE-ISO 37002:2021
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA DENUNCIA
DE IRREGULARIDADES.
DIRECTRICES

CERTIFICACIÓN

NORMA UNE ISO 37002:2021

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA DENUNCIA DE IRREGULARIDADES

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

- Comprender la organización y su contexto
- Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Determinación del alcance del sistema de gestión de la Denuncia de Irregularidades
- Sistemas de Gestión de la Denuncia de Irregularidades

7. APOYO

- Recursos
- Competencia
- Toma de Conciencia
- Formación y Concienciación
- Comunicación
- Información documenta

10. MEJORA

- Mejora Continua
- No conformidades y acciones correctivas

5. LIDERAZGO

- Liderazgo y compromiso
- Política de Denuncia de Irregularidades
- Roles, responsabilidades y autoridades

OPERACIÓN

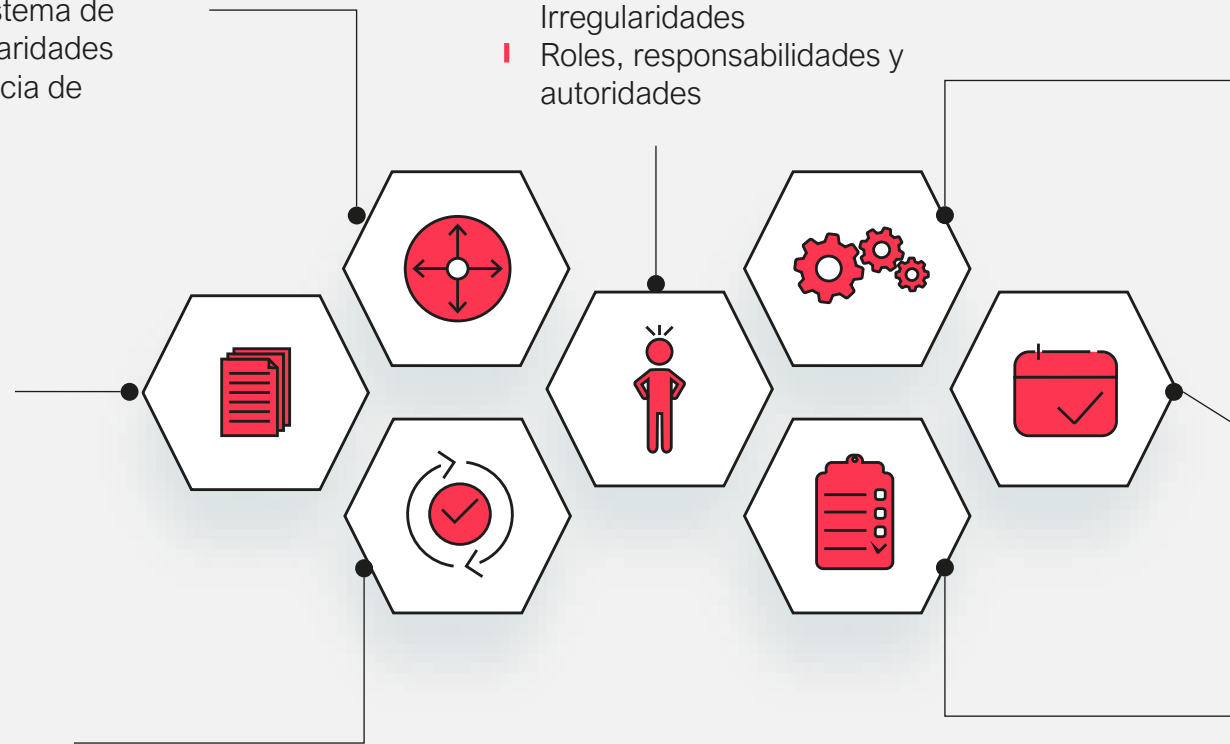
- Planificación y control operacional
- Recepción de denuncias de irregularidades
- Evaluación de denuncias de irregularidades
- Tratamiento de las denuncias de irregularidades
- Conclusión de casos de denuncias de irregularidades

6. PLANIFICACIÓN

- Riesgos y Oportunidades
- Objetivos del Sistema de Gestión de la Denuncia de Irregularidades
- Planificación de Cambios

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- Auditoría interna
- Revisión por la Dirección



8. OPERACIÓN

Planificación y control operacional

Recepción de denuncias de irregularidades

Evaluación de denuncias de irregularidades

Evaluación de la irregularidad denunciada

Evaluación y prevención de riesgos de la conducta perjudicial)

Tratamiento de las denuncias de irregularidades

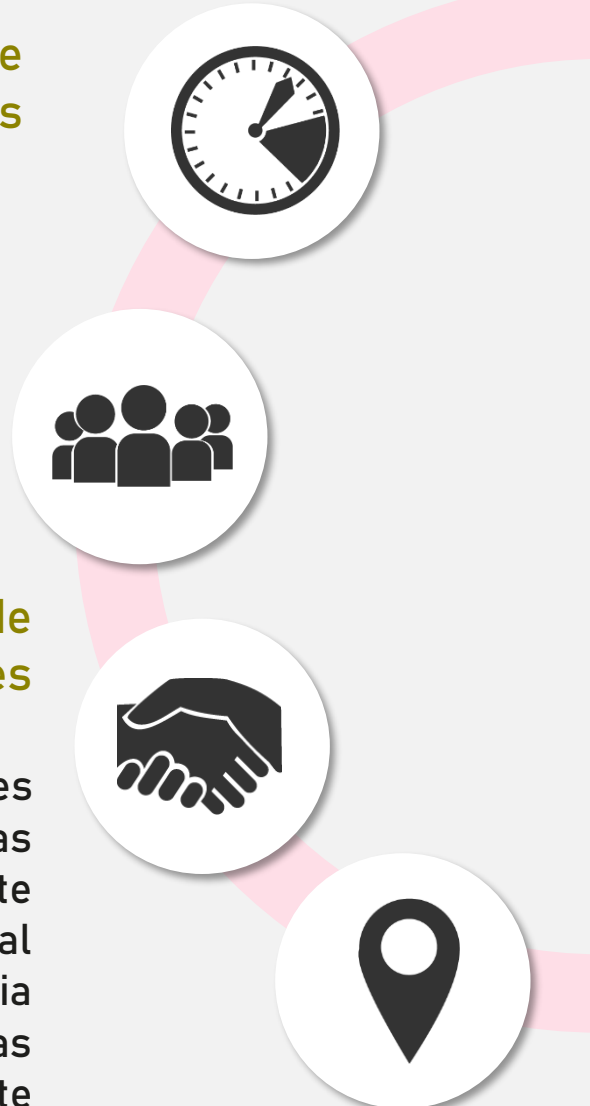
Tratamiento de las irregularidades denunciadas

Protección y apoyo al denunciante

Tratamiento de la conducta perjudicial

Protección de los sujetos de la denuncia

Protección de las partes interesadas pertinente



Conclusión de casos de denuncias de irregularidades

CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CANALES DE DENUNCIA

ISO 37002:2021

Ley Protección Denunciante

NORMA CERTIFICABLE

Requisitos para la certificación de los sistemas de gestión de canales de denuncia basados en la Ley reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de la lucha contra la corrupción y en UNE - ISO 37002 Sistemas de gestión de la denuncia de irregularidades





PROCESO DE AUDITORIA

REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CANALES DE DENUNCIA BASADOS EN LA LEY REGULADORA DE LA PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS QUE INFORMEN SOBRE INFRACCIONES NORMATIVAS Y DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EN UNE - ISO 37002 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA DENUNCIA DE IRREGULARIDADES



Requisitos: Certificable por tercero



- Auditoría exclusiva o integrada con otros esquemas de compliance
- Una única fase de auditoría
- En su caso, 90 días para cierre de no conformidades



Certificado



Ciclo de tres años:





- Auditoría inicial
- Auditorías de seguimiento VP-1 y VP-2
- Auditoría de recertificación



03

**NORMAS CERTIFICABLES
COMPLIANCE**

NORMAS COMPLIANCE CERTIFICABLES

	UNE 19601:2017 Sistemas de gestión de Compliance Penal	UNE ISO 37001:2016 Sistemas de gestión Antisoborno	UNE 19602:2019 Sistemas de gestión de Compliance Tributario	UNE ISO 37301:2021 Sistemas de gestión de Compliance
 ALCANCE GEOGRÁFICO	Norma nacional UNE (Problema reconocimiento internacional)	Norma internacional reconocida prácticamente en todos los países	Norma nacional UNE (Problema reconocimiento internacional)	Norma internacional Reconocida prácticamente en todos los países
 ALCANCE NORMA	Requisitos de un sistema de gestión para Prevenir la comisión de delitos que puedan llevar aparejada responsabilidad penal de la organización	Requisitos de un sistema de gestión para Prevenir la comisión de delitos que puedan llevar aparejada responsabilidad penal de la organización relacionada delitos soborno	Requisitos de un sistema de gestión para Prevenir la comisión de delitos que puedan llevar aparejada responsabilidad penal de la organización en materia tributaria	Especifica requisitos y proporciona directrices para establecer, desarrollar, implementar, evaluar, mantener y mejorar un sistema de gestión de cumplimiento eficaz dentro de una organización Obligaciones de cumplimiento
 SECTORES ACREDITACIÓN	Sin sectores de acreditación	Diez sectores de acreditación	Sin sectores de acreditación	Inicialmente, Sin sectores de acreditación
 ACTUALMENTE	Primera entidad acreditada por ENAC	Entidad acreditada por ENAC	Norma certificable sin acreditación	Norma certificable sin acreditación

NORMAS DE PRÓXIMA APROBACIÓN

UNE 19603

SISTEMAS DE GESTIÓN DE COMPLIANCE EN MATERIA DE LIBRE COMPETENCIA

UNE 19604

SISTEMAS DE GESTIÓN DE COMPLIANCE SOCIO LABORAL

ISO 31022

DIRECTRICES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO LEGAL

**APROBADA
EN JULIO
2023**



**BUREAU
VERITAS**

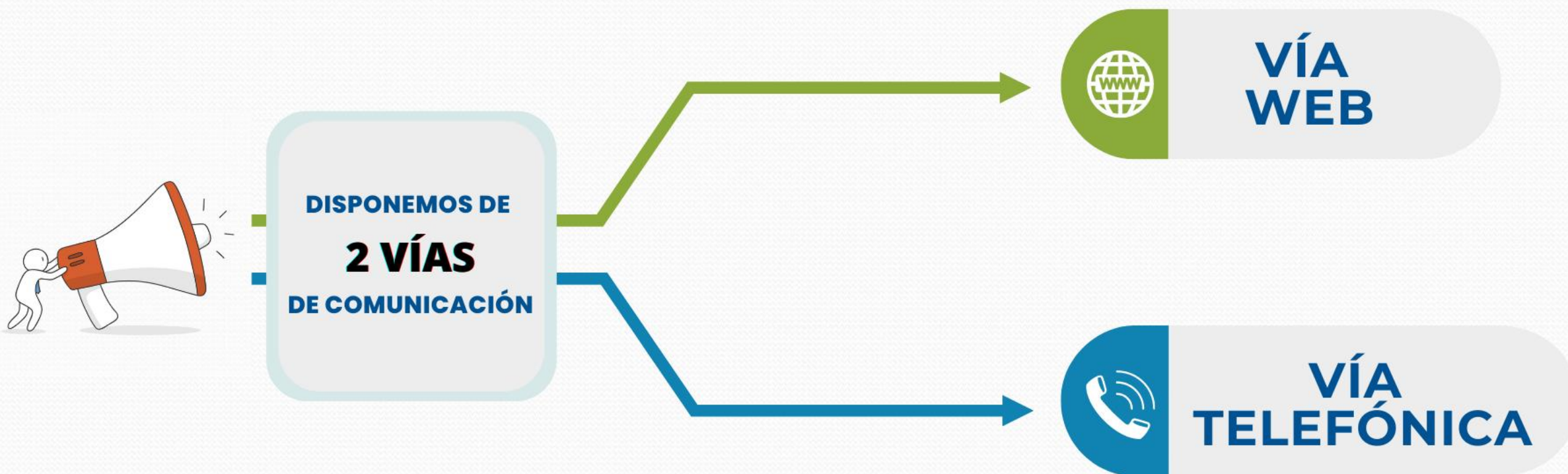
Shaping a World of Trust



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES, Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

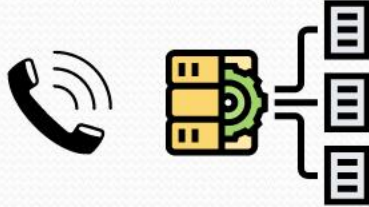
www.compliancecms.com

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS



CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES

VÍA TELEFÓNICA



- Grabación de la denuncia en un "formato duradero y accesible"
- Proporciona **acuse de recibo** automático en el plazo de 7 días



EXIGENCIAS DE LA LEY 2/2023

VÍA WEB



- **Todas** las comunicaciones quedan **registradas**
- Posibilidad de **adjuntar** diferentes **archivos** a la denuncia (vídeos, fotos, documentos, etc.)
- Permite realizar **denuncias anónimas**
- Dispone de un "**bypass**" en caso de denuncia dirigida contra el Responsable del SII
- Aplicación totalmente **personalizable** a nivel estético y de atributos
- Proporciona **acuse de recibo** de forma automática dentro del plazo de 7 días

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El canal es **CIBERSEGURO**
y toda información se
encuentra ciberprotegida



Seguridad física:

SÓLO PERSONAL AUTORIZADO

puede acceder al servidor, ubicado
en las infraestructuras de **Akamai**,
en Frankfurt (UE) 



Nuestro proveedor de hosting
cuenta con las certificaciones:



ISO 27001



PCI DSS Estandar para
Sistemas de Pago

(**P**ayment **C**ard **I**ndustry **D**ata **S**ecurity
Standard)



App & API Protector de
Akamai

SOLUCIONES Y HERRAMIENTAS PARA CUMPLIR CON LA LEY 2/2023



Idioma: Español

Cámara
MADRID

Canal de acoso

Canal de denuncias

Iniciar sesión

xxx@gmail.com

.....

Iniciar sesión

[¿No tienes una cuenta? Regístrate aquí](#)

[¿Ha olvidado su contraseña?](#)

Entrar como anónimo



COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEMS



Muchas gracias



Twitter
@ComplianceCMS



Instagram
@compliance.cms



contacto@compliancecms.com



WhatsApp
626 454 211



LinkedIn
COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEMS, S.L.



Teléfono
865 551 820

www.compliancecms.com