

UNIDAD DE
CONOCIMIENTO
Octubre 2019



Los canales internos de denuncia

“El silencio, solo en el mejor de los casos, puede ser un derecho. Pero nunca una obligación o el resultado de la indefensión.”

Esther Sánchez

¿Qué es?

- ✓ En este documento hablaremos de *canales internos de denuncia* para referirnos a herramientas que las organizaciones ponen o deberían poner al servicio de sus personas colaboradoras para que puedan **alertar de irregularidades detectadas en la empresa o institución**: corrupción, fraude, acoso o cualquier incumplimiento de la ley o la normativa y la ética corporativas.
 - En inglés, la acción de delatar en este contexto se denomina **whistleblowing**. El fenómeno tiene mayor trayectoria en el mundo anglosajón.
 - ❖ La expresión hace referencia a lo que hacían los agentes de policía británicos cuando querían advertir a compañeros y a peatones de que se estaba cometiendo un delito: “hacer sonar el silbato” (*whistle* quiere decir *silbato* y *blowing*, *soplar*).
 - Según el investigador de la Universitat Pompeu Fabra (UPF), [José Luis Pérez Triviño](#), el *whistleblowing* puede caracterizarse “como la revelación deliberada de información sobre actividades no triviales que se consideran **peligrosas, ilegales, inmorales, discriminatorias o que de alguna otra manera incluyen una infracción en una organización**, siendo tal revelación llevada a cabo por miembros actuales o pasados de la organización, que no tienen deberes de información o de vigilancia, y pudiendo ir dirigida a órganos de la misma organización o a terceras partes”.
 - Estos canales facilitan el **buen gobierno o compliance** (cumplimiento normativo): “El establecimiento de políticas y procedimientos adecuados para garantizar que una organización cumple el marco normativo vigente”.
- ✓ El debate en torno a la implantación de canales de denuncia recae, en parte, en el estallido de algunos **escándalos recientes de corrupción y medioambientales**, como el del falseamiento de emisiones contaminantes en Volkswagen, las filtraciones de Wikileaks o la publicación de la *Lista Falciani*.
- ✓ A menudo las delaciones se hacen por parte de ex trabajadores/as, puesto que tienen menos riesgo de sufrir represalias. Es uno de los motivos por los cuales **la protección de los/as whistleblowers, el anonimato y la confidencialidad** son algunos de los aspectos a los cuales los legisladores y las organizaciones están poniendo más atención.

- ✓ José Luis Pérez Triviño explica que la visión de los/as alertadores/as ha evolucionado a lo largo del tiempo:
 - Desde una **visión negativa y estigmatizadora** de los *soplones* o *chivatos* (señalados por traición y deslealtad, fomentada, en parte, por los regímenes totalitarios);
 - se ha pasado a términos más neutros como *alertadores/as* o *denunciantes*;
 - e incluso, hoy en día, a menudo son considerados héroes y se les denomina *desobedientes civiles* o *resistentes éticos*.

Herramientas

- ✓ Existen numerosos **estudios sobre esta cuestión**:
 - Según la Oficina Antifrau de Catalunya, las denuncias anónimas (que representan más de la mitad de las alertas que recibe esta institución) [tienen la misma veracidad](#) que las de las personas que se identifican.
 - Según un estudio citado por *Forbes*, [9 de cada 10 personas trabajadoras](#) se dirigen en primer lugar a alguien de la empresa para quejarse de faltas e irregularidades.
 - Simona Levi, portavoz de Xnet, afirma que “el 70% de los casos de corrupción no los destapan las instituciones encargadas de esta cuestión”. Levi es también la principal impulsora de un movimiento que ha registrado en el Parlament de Catalunya una proposición de ley en este ámbito, que consideran que sería [una de las más avanzadas del mundo](#).
 - De acuerdo con un [informe de 2016 de la consultora KPMG](#), el 65% de los fraudes a las compañías se cometen por parte de empleados/as suyos/as. El informe dibuja el **perfil mayoritario** de la persona defraudadora: de entre 35 y 55 años, con poder en la organización, que cuenta con la colaboración de otras personas y que lo hace con afán de lucro.
- ✓ También hay un buen puñado de **ejemplos que vehiculan denuncias ciudadanas**:
 - [Filtr-la.org](#), plataforma independiente de denuncia destinada a revelar información de interés público a medios de comunicación y organizaciones de la sociedad civil, de manera segura y anónima.

- [Desenxufa'ls](#) fue un portal web que la coalición valenciana Compromís puso en marcha en 2011 para denunciar, de forma anónima, casos de clientelismo en la administración valenciana durante el último gobierno autonómico del Partido Popular.
- [Oficina Antifrau de Catalunya](#) es una institución independiente, que trabaja para fortalecer la integridad en el sector público catalán, mediante la prevención y la investigación de la corrupción.

El dato

- ✓ El 16 de abril de 2019 el Parlamento Europeo (PE) aprobó la propuesta de [Directiva aprobada por el mismo PE y por el Consejo de la Unión Europea](#) sobre la Protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, conocida como la **Directiva Whistleblowing**. Entre otros, establece los plazos en que se tiene que dar respuesta a las personas denunciantes y los canales por los cuales lo podrán llevar a cabo.
 - Los estados miembros de la Unión Europea cuentan con un plazo de dos años para adaptar sus legislaciones. Las **organizaciones de más de 50 personas empleadas o que tengan un volumen de negocio de más de 10 millones de euros al año** estarán obligadas a implantar canales de denuncia.
 - Se prevé que España amplíe su legislación al respecto, pero en 2018 ya se contempló la creación de los canales de denuncia y la protección de las personas que dan la alerta, en el [artículo 24](#) de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de **Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales** (LOPDGDD). Entre otros aspectos, hace referencia a la creación y el mantenimiento de canales de información para denunciar irregularidades, la garantía de confidencialidad y la obligatoriedad de comunicar a las personas empleadas sobre la existencia de esta herramienta.

Guía de Trabajo

PRIMEROS PASOS: EL DISEÑO

A la hora de implantar canales de denuncia, las organizaciones han de determinar:

- Cuantos puntos de recogida de denuncia instalaran y dónde se ubicaran.
- Qué conductas serán sujetos de denuncia: ¿recogerá comportamientos éticamente reprochables y acciones que contravienen la normativa interna o solo posibles delitos?
- Qué herramienta utilizarán y si se gestionará internamente, se externalizará o se compartirá la gestión
- Qué hacer si se detecta una denuncia falsa
- Cómo garantizar la confidencialidad de la persona alertadora e incluso el anonimato.

ANÁLISIS DE LOS RIESGOS Y BENEFICIOS

José Luis Pérez Triviño explica los beneficios que puede tener para las organizaciones:

- Otorga la posibilidad de conocer irregularidades y, por lo tanto, de conocer errores en su prevención (conocimiento).
- Permite reaccionar frente a dichas irregularidades sin que eso tenga repercusiones externas o públicas (reacción).
- Puede disuadir a algunas personas de cometer acciones irregulares (prevención).
- En cuanto a los riesgos, señala los siguientes:
 - ❖ La ineficacia, derivada de nuestra cultura, poco proclive a la revelación de infracciones.
 - ❖ “La inestable compatibilidad con los derechos fundamentales que pueden verse afectados –honor, intimidad y dignidad de las personas-, así como otros efectos sociales y psicológicos, como la estigmatización y exclusión de la persona inculpada.”

LA PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS DELATORAS

La Directiva *Whistleblowing* pone énfasis en la protección de las personas denunciantes y prohíbe que éstas sean sujetos de actuaciones disciplinarias, como por ejemplo un cambio de lugar, la denegación de un ascenso, el despido, la suspensión de trabajo y sueldo, etc.

Decálogo de la Fundación [Hay Derecho](#) para la protección de las personas denunciantes/alertadoras:

1. Protección de la intimidad, el anonimato y/o la privacidad de la persona denunciante/alertadora
2. Protección de la integridad física de la persona denunciante/alertadora
3. Defensa Jurídica
4. Derechos Laborales
5. Atención psicológica y médica
6. Legislación específica
7. Canales seguros de denuncia
8. Comunicación institucional
9. Códigos de buenas prácticas empresariales
10. Cumplimiento de los compromisos internacionales ya suscritos

La experiencia



- ✓ Volkswagen es una empresa alemana que fabrica automóviles. También es la marca principal del grupo que lleva el mismo nombre, Grupo Volkswagen, donde encontramos otras como Audi, Bentley, Seat y Skoda. Es uno de los mayores fabricantes de coches del mundo.
- ✓ En 2015, una crisis provocada por la **falsificación de las emisiones contaminantes** de sus coches hizo saltar por los aires su credibilidad:
 - El organismo encargado de controlar las emisiones de los vehículos en los EEUU hizo saltar la alarma al comprobar que las emisiones de los coches en circulación diferían de las que se tomaban en las pruebas de homologación.
 - ❖ Acusaron a Volkswagen de haber implantado un software en sus vehículos diesel para falsificar los test de contaminación.

El programa detectaba si el vehículo estaba en revisión y limitaba la emisión de gases tóxicos. En condiciones normales, como circular por carretera, emitían hasta un 40% más de óxidos de nitrógeno.

- ❖ Los coches afectados se habían vendido entre 2009 y 2015 en los EEUU. Más tarde se supo que también se habían comercializado en Europa. En total, el escándalo afectó a 11 millones de vehículos Volkswagen y Audi.

✓ **¿Dónde estaban los/as whistleblowers?**

- Es una pregunta que se han hecho autoridades, distribuidores, periodistas y ciudadanos: ¿Por qué nadie dio la voz de alarma?
- [The Conversation](#) apuntó algunas claves y encontró inconsistente que un grupo de ingenieros jóvenes actuaran por su cuenta:
 - ❖ Bosch, empresa proveedora del software, tenía que estar al caso. Bosch se defendió diciendo que en 2007 habían avisado a Volkswagen de que estaban cometiendo irregularidades.
 - ❖ Los/as managers deberían, por lo menos, revisar y aprobar los parámetros de control en las pruebas antes del lanzamiento. Por lo tanto, lo sabrían.
 - ❖ Los resultados de los test en la fábrica se debían haber falsificado u ocultado.
- En otro artículo, [Forbes](#) exponía que Volkswagen tenía “14.700 millones de razones” (refiriéndose a las pérdidas que tenía que afrontar) para haber acogido antes a los *whistleblowers* y describe una “cultura corporativa basada en el miedo”.

✓ En dos semanas, el Grupo cayó en los mercados financieros, pero después se fue recuperando ligeramente. Se considera que la recuperación fue en parte debida a las **acciones tempranas** de transparencia, aceptación y disculpas.

- Dos semanas después del estallido de la crisis, el Presidente, Martin Winterkoprnr, dimitió.
- En enero de 2017, Volkswagen se declaró culpable. Desde entonces ha hecho frente a una serie de demandas y de sanciones económicas para compensar a autoridades, concesionarios y clientes. Incluso se calculó como podía haber influido en las muertes prematuras y en otras afecciones a la salud de los ciudadanos.

✓ **¿Qué ha aprendido el Grupo Volkswagen?**

- En la actualidad dispone de un [servicio de whistleblowing](#) con dos canales principales: la vía interna y la vía externa. El/La alertador/a puede escoger cuál toma. Si las alertas se quieren hacer de forma anónima, deben ser a través de un mediador (externamente).
- En su web detallan su funcionamiento, la protección del alertador/a y su filosofía al respecto. Se ha convertido en un **manual para montar un canal interno de denuncias**.
- La marca SEAT también dispone de [servicios parecidos](#). Destaca la **guía anticorrupción**, otro mecanismo para fomentar el *compliance*.



- ✓ KPMG es una red global de firmas profesionales que ofrecen **servicios de auditoría, fiscales y de asesoramiento financiero y de negocio** en 153 países. Cuenta con 207.000 profesionales. En España trabajan 4.000 personas en 16 oficinas.
- ✓ Disponen de un **canal de whistleblowing** ampliamente explicado en su [web](#) corporativa. También lo denominan “línea ética”, una herramienta que “facilita la comunicación de posibles conductas irregulares, poco éticas o inadecuadas cuando los canales normales de comunicación resulten inefectivos o complicados”.
 - Cada firma del grupo tiene su propio canal y también hay uno internacional.
 - Se puede hacer por Internet, por teléfono o por correo postal y es gestionado por un servicio externo, ClearView Connects.
 - En la [web internacional](#) hay más información en profundidad sobre la privacidad de datos, el anonimato, la confidencialidad, el protocolo de actuación y la protección de la persona denunciante.
- ✓ Además, también auditan e investigan **casos de posible fraude y/o corrupción**:
 - En 2016, asumieron la investigación interna del Barça por el supuesto [espionaje a Jaume Roures](#).
 - En 2016 publicaron un estudio sobre “[El perfil global del defraudador](#)”, sobre 750 casos de fraude en 78 países:
 - ❖ Un 71% de las organizaciones analizadas en el estudio no tenían controles internos
 - ❖ En el 27% de los casos las pérdidas superaban los 940.000 euros

- ❖ Uno de los fraudes más comunes era pactar con un tercero o con un competidor sin que la compañía estuviera al corriente
- ✓ A pesar de todo, **no se libran** del tema:
 - En julio de este año, KPMG admitió las denuncias por alterar auditorías y engañar a la [Public Company Accounting Oversight Board \(PCAOB\)](#), una empresa privada sin ánimo de lucro que supervisa empresas de contabilidad pública como KPMG y protege a los inversores.
 - ❖ Tuvieron que hacer frente a la multa más grande de este tipo impuesta a una empresa contable en los EEUU.
 - ❖ Como parte de la liquidación, KPMG acordó realizar una revisión de sus controles de calidad, ética y formación, culminando con un informe sobre sus investigaciones.
 - También este año en España, [se han defendido de la acusación de un bufete de abogados](#) que ha presentado una querrela en su contra y del consejo de administración de los supermercados Día, por las cuentas que KPMG auditaba para la cadena.
 - En **2018**, a raíz de noticias de otras compañías del sector, KPMG reconoció que 7 de sus 635 socios en Reino Unido habían sido despedidos por [intimidación y/o acoso sexual](#) durante los últimos cuatro años.

Materiales

Bibliografía básica

Jiménez, David. *El director. Secretos e intrigas de la prensa narrados por el exdirector del mundo*. Madrid: Libros del K.O., 2019.

Snowden, Edward. *Vigilancia permanente*. Barcelona: Planeta, 2019.

Wojciech W. Gasparski. *Whistleblowing: In Defense of Proper Action*. Transaction Publishers, 2010.

Materiales en línea

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

Se prevé que España amplíe su legislación al respecto, pero en 2018 ya se contempló la creación de los canales de denuncia y la protección de las personas que dan la alerta (artículo 24).

<https://boe.es/boe/dias/2018/12/06/pdfs/BOE-A-2018-16673.pdf>

TEDxDePaulUniversity: Cómo los denunciantes modelan la historia

La investigadora de fraudes y directora de documentales Kelly Richmond Pope comparte lecciones de algunas de las personas denunciantes más notorias del pasado, y explica cómo han compartido la información que ha modelado la sociedad y por qué necesitan nuestra confianza y nuestra protección.

https://www.ted.com/talks/kelly_richmond_pope_how_whistle_blowers_shape_history?language=es

Garcia, Araceli. "Co-resol, una aplicación para poder alertar de los conflictos en las organizaciones preservando la intimidad". *Fundació Factor Humà*, 05/09/2019.

Co-resol es una aplicación móvil que facilita la comunicación y denuncia de los conflictos en el entorno de las organizaciones.

<https://factorhuma.org/actualitat/2015-12-07-19-31-00/webs/14238-co-resol-una-aplicacion-poder-alertar-de-los-conflictos-en-las-organizaciones-preservando-la-intimidad>

World Compliance Association

Una asociación internacional sin ánimo de lucro formada por profesionales y organizaciones interesadas en el mundo del "compliance".

<http://worldcomplianceassociation.com>

Unidades de Conocimiento relacionadas

- Adaptación a la nueva Ley de Protección de Datos (2018): <https://factorhuma.org/unidades-de-conocimiento-blog/13746-adaptacio-a-la-nova-llei-de-proteccio-de-dades>
- Compliance (2016): <https://factorhuma.org/unidades-de-conocimiento-blog/12429-compliance>