

UNITAT DE  
CONEIXEMENT  
Octubre 2019



# Els canals interns de denúncia

“El silenci, només en el millor dels casos, pot ser un dret. Però mai una obligació o el resultat de la indefensió.”

*Esther Sánchez*

## Què és?

- ✓ En aquest document parlarem de *canals interns de denúncia* per referir-nos a eines que les organitzacions posen o haurien de posar al servei de les seves persones col·laboradores perquè puguin **alertar d'irregularitats detectades en l'empresa o institució**: corrupció, frau, assetjament o qualsevol incompliment de la llei o la normativa i l'ètica corporatives.
  - En anglès, l'acció de delatar en aquest context s'anomena **whistleblowing**. El fenomen té major trajectòria al món anglosaxó.
    - ❖ L'expressió fa referència al que feien els agents de policia britànics quan volien advertir a companys i a vianants que s'estava cometent un delicte: "fer sonar el xiulet" (*whistle* vol dir *xiulet* i *blowing*, *bufar*).
  - Segons l'investigador de la Universitat Pompeu Fabra (UPF), [José Luis Pérez Triviño](#), el *whistleblowing* pot caracteritzar-se "com la revelació deliberada d'informació sobre activitats no trivials que es creuen **perilloses, il·legals, immorals, discriminatòries o que d'alguna altra manera inclouen una infracció en una organització**, sent tal revelació duta a terme per membres actuals o passats de l'organització, que no tenen deures d'informació o de vigilància, i podent anar dirigida a òrgans de la mateixa organització o a terceres parts".
  - Aquests canals faciliten el **bon govern o compliance** (compliment normatiu): "L'establiment de polítiques i procediments adequats per garantir que una organització compleix el marc normatiu vigent".
- ✓ El debat entorn de la implantació de canals de denúncia rau, en part, en l'esclat d'alguns **escàndols recents de corrupció i mediambientals**, com el del falsejament d'emissions contaminants a Volkswagen, les filtracions de Wikileaks o la publicació de la *Llista Falciani*.
- ✓ Sovint les delacions es fan per part d'extreballadors/es, ja que tenen menys risc de patir represàlies. És un dels motius pels quals **la protecció dels/de les whistleblowers, l'anonimat i la confidencialitat** són alguns dels aspectes als quals els legisladors i les organitzacions estan parant més atenció.
- ✓ José Luis Pérez Triviño explica que la visió dels/de les alertadors/es ha evolucionat al llarg del temps:

- Des d'una **visió negativa i estigmatitzadora** dels *espietes* o *acusetes* (assenyalats per traïció i deslleialtat, fomentada, en part, pels règims totalitaris);
- s'ha passat a termes més neutres com *alertadors/es* o *denunciants*;
- i fins i tot, avui dia, sovint són considerats *herois* i se'ls anomena *desobedients civils* o *resistents ètics*.

## Eines

- ✓ Existeixen nombrosos **estudis sobre aquesta qüestió**:
  - Segons l'Oficina Antifrau de Catalunya, les denúncies anònimes (que representen més de la meitat de les alertes que rep aquesta institució) [tenen la mateixa veracitat](#) que les de les persones que s'identifiquen.
  - Segons un estudi citat per *Forbes*, [9 de cada 10 persones treballadores](#) es dirigeixen en primer lloc a algú de l'empresa per queixar-se de faltes i irregularitats.
  - Simona Levi, portaveu de Xnet, afirma que "el 70% dels casos de corrupció no els destapen les institucions encarregades d'aquesta qüestió". Levi és també la principal impulsora d'un moviment que ha registrat en el Parlament de Catalunya una proposició de llei en aquest àmbit, que consideren que seria [una de les més avançades del món](#).
  - D'acord amb un [informe de 2016 de la consultora KPMG](#), el 65% dels fraus a les companyies es cometien per part d'empleats/des seus/ves. L'informe dibuixa el **perfil majoritari** de la persona defraudadora: d'entre 35 i 55 anys, amb poder a l'organització, que compta amb la col·laboració d'altres persones i que ho fa per afany de lucre.
- ✓ També hi ha un bon grapat d'**exemples que vehiculen denúncies ciutadanes**:
  - [Filtr-la.org](#), plataforma independent de denúncia destinada a revelar informació d'interès públic a mitjans de comunicació i a organitzacions de la societat civil, de manera segura i anònima.
  - [Desenxufa'ls](#) va ser un portal web que la coalició valenciana Compromís va posar en marxa el 2011 per denunciar, de forma

anònima, casos de clientelisme a l'administració valenciana durant l'últim govern autonòmic del Partit Popular.

- [Oficina Antifrau de Catalunya](#) és una institució independent, que treballa per enfortir la integritat en el sector públic català, mitjançant la prevenció i la investigació de la corrupció.

## La dada

- ✓ El 16 d'abril de 2019 el Parlament Europeu (PE) va aprovar la proposta de [Directiva aprovada pel mateix PE i pel Consell de la Unió Europea](#) sobre la Protecció de les persones que informin sobre infraccions del Dret de la Unió, coneguda com la **Directiva Whistleblowing**. Entre altres, estableix els terminis en què s'ha de donar resposta a les persones denunciants i els canals pels quals ho podran dur a terme.
  - Els estats membres de la Unió Europea compten amb un termini de dos anys per adaptar-hi llurs legislacions. Les **organitzacions de més de 50 persones empleades o que tinguin un volum de negoci de més de 10 milions d'euros l'any** estaran obligades a implantar canals de denúncia.
  - Es preveu que Espanya amplii la seva legislació al respecte, però el 2018 ja es va contemplar la creació dels canals de denúncia i la protecció de les persones que donen l'alerta, en l'[article 24](#) de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de **Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals** (LOPDGDD). Entre altres aspectes, fa referència a la creació i el manteniment de canals d'informació per denunciar irregularitats, la garantia de confidencialitat i l'obligatorietat de comunicar a les persones empleades sobre l'existència d'aquesta eina.

## Guia de Treball

### **PRIMERES PASSES: EL DISSENY**

**A l'hora d'implantar canals de denúncia, les organitzacions han de determinar:**

- **Quants punts de recollida de denúncia instal·laran i on s'ubicaran**
- **Quines conductes seran subjectes de denúncia: recollirà comportaments èticament reprotxables i accions que contravenen la normativa interna o només possibles delictes?**
- **Quina eina faran servir i si es gestionarà internament, s'externalitzarà o es compartirà la gestió**
- **Què fer si es detecta una denúncia falsa**
- **Com garantir la confidencialitat de la persona alertadora i, fins i tot, l'anonimat.**

### **ANÀLISI DELS RISCOS I BENEFICIS**

**José Luis Pérez Triviño explica els beneficis que pot tenir per a les organitzacions:**

- **Atorga la possibilitat de conèixer irregularitats i, per tant, de conèixer errors en la seva prevenció (coneixement).**
- **Permet reaccionar enfront d'aquestes irregularitats sense que això tingui repercussions externes o públiques (reacció).**
- **Pot dissuadir algunes persones de cometre accions irregulars (prevenció).**
- **Pel que fa als riscos, assenjala els següents:**
  - ❖ **La ineficàcia, derivada de la nostra cultura, poc procliu a la revelació d'infraccions.**
  - ❖ **"La inestable compatibilitat amb els drets fonamentals que poden ser afectats –honor, intimitat i dignitat de les persones–, així com altres efectes socials i psicològics, com l'estigmatització i exclusió de la persona incriminada".**

### LA PROTECCIÓ DE LES PERSONES DELATORES

La Directiva *Whistleblowing* posa èmfasi en la protecció de les persones denunciants i prohibeix que aquestes siguin subjectes d'actuacions disciplinàries, com ara un canvi de lloc, la denegació d'un ascens, l'acomiadament, la suspensió de treball i sou, etc.

Decàleg de la Fundació [Hay Derecho](#) per a la protecció de les persones denunciants/alertadores:

1. Protecció de la intimitat, l'anonimat i/o la privacitat de la persona denunciant/alertadora
2. Protecció de la integritat física de la persona denunciant/alertadora
3. Defensa Jurídica
4. Drets Laborals
5. Atenció psicològica i mèdica
6. Legislació específica
7. Canals segurs de denúncia
8. Comunicació institucional
9. Codis de bones pràctiques empresarials
10. Compliment dels compromisos internacionals ja subscrits

## L'experiència



- ✓ Volkswagen és una empresa alemanya que fabrica automòbils. També és la marca principal del grup que duu el mateix nom, Grup Volkswagen, on hi trobem altres com Audi, Bentley, Seat i Skoda. És un dels majors fabricants de cotxes del món.
- ✓ El 2015, una crisi provocada per la **falsificació de les emissions contaminants** dels seus cotxes va fer saltar pels aires la seva credibilitat:
  - L'organisme encarregat de controlar les emissions dels vehicles als EUA va fer saltar l'alarma en comprovar que les emissions dels

cotxes en circulació diferien de les que es prenen en les proves d'homologació.

- ❖ Van acusar Volkswagen d'haver implantat un software als seus vehicles dièsel per falsificar els tests de contaminació. El programa detectava si el vehicle estava en revisió i limitava l'emissió de gasos tòxics. En condicions normals, com circular per carretera, emetien fins a un 40% més d'òxids de nitrogen.
- ❖ Els cotxes afectats s'havien venut entre 2009 i 2015 als EUA. Més tard es va saber que també se n'havien comercialitzat a Europa. En total, l'escàndol va afectar 11 milions de vehicles Volkswagen i Audi.

✓ **On eren els/les *whistleblowers*?**

- És una pregunta que s'han fet autoritats, distribuïdors, periodistes i ciutadans: Per què ningú no va donar la veu d'alerta?
- [The Conversation](#) va apuntar algunes claus i va trobar inconsistent que un grup d'enginyers joves actuessin pel seu compte:
  - ❖ Bosch, empresa proveïdora del software, havia d'estar al cas. Bosch es va defensar dient que el 2007 havien avisat Volkswagen que estaven cometent irregularitats.
  - ❖ Els/Les managers haurien, almenys, de revisar i aprovar els paràmetres de control en les proves abans del llançament. Per tant, ho sabrien.
  - ❖ Els resultats dels tests a la fàbrica s'haurien d'haver falsificat o ocultat.
- En un altre article, [Forbes](#) exposava que Volkswagen tenia "14.700 milions de raons" (referint-se a les pèrdues que havia d'afrontar) per haver acollit abans els *whistleblowers* i descriu una "cultura corporativa basada en la por".

✓ En dues setmanes, el Grup va caure als mercats financers, però després es va recuperar lleugerament. Es creu que la recuperació va ser en part deguda a les **accions primerenques** de transparència, acceptació i disculpes.

- Al cap de dues setmanes de l'esclat de la crisi, el president, Martin Winterkopr, va dimitir.
- El gener de 2017, Volkswagen es va declarar culpable. Des de llavors ha fet front a un seguit de demandes i de sancions econòmiques per compensar autoritats, concessionaris i clients. Inclús es va calcular com podia haver influït en les morts prematures i a altres afeccions a la salut dels ciutadans.

✓ **Què ha après el Grup Volkswagen?**

- En l'actualitat disposa d'un [servei de whistleblowing](#) amb dos canals principals: la via interna i la via externa. L'alertador/a pot escollir quina pren. Si les alertes es volen fer de forma anònima, han de ser través d'un mediador (externament).
- Al seu web detallen el seu funcionament, la protecció de l'alertador/a i la seva filosofia al respecte. Esdevé tot un **manual per muntar un canal intern de denúncies**.
- La marca SEAT també disposa de [serveis semblants](#). Destaca la **guia anticorrupció**, un altre mecanisme per fomentar la *compliance*.



- ✓ KPMG és una xarxa global de firmes professionals que ofereixen **serveis d'auditoria, fiscals i d'assessorament financer i de negoci** a 153 països. Compta amb 207.000 professionals. A Espanya hi treballen 4.000 persones en 16 oficines.
- ✓ Disposen d'un **canal de whistleblowing** àmpliament explicat al seu [web corporatiu](#). També l'anomenen "línia ètica", una eina que "facilita la comunicació de possibles conductes irregulars, poc ètiques o inadequades quan els canals normals de comunicació resultin inefectius o complicats".
  - Cada firma del grup té el seu propi canal i també n'hi ha un d'internacional.
  - Es pot fer per Internet, per telèfon o per correu postal i és gestionat per un servei extern, ClearView Connects.
  - Al [web internacional](#) hi ha més informació en profunditat sobre privacitat de dades, l'anonimat, la confidencialitat, el protocol d'actuació i la protecció de la persona denunciant.
- ✓ Al seu torn, també auditen i **investiguen casos de possible frau i/o corrupció**:
  - El 2016, van assumir la investigació interna del Barça pel suposat [espionatge a Jaume Roures](#).
  - El 2016 van publicar un estudi sobre "[El perfil global del defraudador](#)", sobre 750 casos de frau a 78 països:
    - ❖ Un 71% de les organitzacions analitzades en l'estudi no tenien controls interns



- ❖ En el 27 % dels casos les pèrdues superaven els 940.000 euros
- ❖ Un dels fraus més comuns era pactar amb un tercer o amb un competidor sense que la companyia n'estigués al cas
- ✓ Malgrat tot, **no se'n lliuren**:
  - El juliol d'aquest any, KPMG va admetre les denúncies per alterar auditories i enganyar la [Public Company Accounting Oversight Board \(PCAOB\)](#), una empresa privada sense ànim de lucre que supervisa empreses de comptabilitat pública com KPMG i protegeix els inversors.
    - ❖ Van haver de fer front a la multa més gran d'aquest tipus imposada a una empresa comptable als EUA.
    - ❖ Com a part de la liquidació, KPMG va acordar realitzar una revisió dels seus controls de qualitat, ètica i formació, culminant amb un informe sobre les seves investigacions.
  - També aquest any a Espanya, [s'han defensat de l'acusació d'un bufet d'advocats](#) que ha presentat una querrela en contra seva i del consell d'administració dels supermercats Dia, pels comptes que KPMG auditava per a la cadena.
  - El **2018**, arran de notícies d'altres companyies del sector, KPMG va reconèixer que 7 dels seus 635 socis al Regne Unit havien estat acomiadats per [intimidació i/o assetjament sexual](#) durant els darrers quatre anys.

## Materials

### Bibliografia bàsica

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.

---

## **Materials en línia**

### **Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals**

Es preveu que Espanya amplii la seva legislació al respecte, però el 2018 ja es va contemplar la creació dels canals de denúncia i la protecció de les persones que donen l'alerta (article 24).

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

### **TEDxDePaulUniversity: Com els denunciants modelen la història**

La investigadora de frauds i directora de documentals Kelly Richmond Pope comparteix lliçons d'algunes de les persones denunciants més notòries del passat, i explica com han compartit la informació que ha modelat la societat i per què necessiten la nostra confiança i la nostra protecció.

[https://www.ted.com/talks/kelly\\_richmond\\_pope\\_how\\_whistle\\_blowers\\_shape\\_history?language=es](https://www.ted.com/talks/kelly_richmond_pope_how_whistle_blowers_shape_history?language=es)

Garcia, Araceli. "Co-resol, una aplicació per poder alertar dels conflictes a les organitzacions preservant la intimitat". *Fundació Factor Humà*, 05/09/2019.

Co-resol és una aplicació mòbil que facilita la comunicació i denúncia dels conflictes dins de l'entorn de les organitzacions.

<https://factorhuma.org/actualitat/2015-12-07-19-31-00/webs/14238-co-resol-una-aplicacio-per-poder-alertar-dels-conflictes-a-les-organitzacions-preservant-la-intimitat>

### **World Compliance Association**

Una associació internacional sense ànim de lucre formada per professionals i organitzacions interessades en el món de la "compliance".

<http://worldcomplianceassociation.com>

### **Unitats de Coneixement relacionades**

- Adaptació a la nova Llei de Protecció de Dades (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-compliancs>