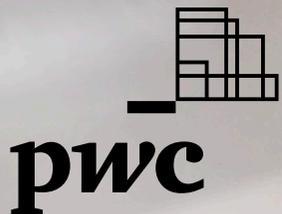


# Canal de denuncias

Mas allá de las palabras





# Directiva UE 2019/1937 – Implantación obligatoria de canales de denuncia y protección del denunciante



## Sujeto obligado

En el **sector privado** está obligado:

- El sector financiero.
- Empresas con más de 50 empleados.
- Empresas con una facturación superior a 10 millones de euros.

En el **sector público** la obligación afecta a todas las administraciones territoriales, así como a las entidades que sean propiedad o estén sujetas al control de una entidad jurídica pública.



## Procedimientos

Las entidades obligadas deben **aprobar procedimientos internos donde se regule:**

- **Cauces:**
  - 7 días de plazo máximo para dar acuse de recibo.
  - 3 meses desde el acuse para comunicar su curso.
- Identificar a la persona u órgano encargado.
- Información sobre cómo y cuándo se puede denunciar.



## Transposición

La Directiva UE 2019/1937 se publicó en el DOUE el 26 de noviembre de 2019.

La Directiva se va a transponer mediante el Proyecto de Ley de Protección de Informantes, que actualmente se encuentra en proceso de tramitación parlamentaria.

El **21 de febrero de 2023** el BOE publicó la Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

# Ley de Protección de Informantes

## obligación de disponer de un canal de denuncias



### Sujetos obligados y plazo de implantación

Se mantienen todos los sujetos obligados del sector privado, y se amplía la obligación de contar con un canal de denuncias a todas las entidades del sector público, incluyendo universidades, corporaciones y fundaciones del sector público.

También se establece la obligación de contar con un canal de denuncias antes de:

- Con carácter general: **Máximo de 3 meses desde la entrada en vigor de la ley (13 de junio de 2023).**
- **Empresas privadas con menos de 249 empleados: 1 de diciembre de 2023.**



### Obligaciones

El proyecto de protección de los informantes establece las siguientes obligaciones:

- i. Diseñar e implementar un canal interno de información, **confidencial y anónimo**.
- ii. Proporcionar **información clara** y fácilmente accesible sobre su uso.
- iii. Contar **política** interna que determine su funcionamiento.
- iv. Nombrar un **Responsable del Sistema**, que gestione las denuncias.
- v. Elaborar un **procedimiento de gestión** de las comunicaciones recibidas.
- vi. Llevar un **registro** de las comunicaciones recibidas y las investigaciones realizadas.



### Sanciones

Se establece un sistema de sanciones en función de su gravedad. Las sanciones previstas para las entidades jurídicas son:

- **Infracciones leves: hasta 100.000 euros.**
- **Infracciones graves: entre 100.000 y 600.000 euros.**
- **Infracciones muy graves: entre 600.001 y 1.000.000 euros.**

Las infracciones a entidades jurídicas muy graves serán publicadas en el BOE.





# ISO 37002 - Una oportunidad para la transparencia y el buen gobierno corporativo

## Sistema de gestión

La **ISO 37002** regula los sistemas de gestión de canales de denuncia (*Whistleblowing Lines*), que está siendo desarrollada dentro del Comité ISO/TC 309. No es certificable y establece una **guía de las mejores prácticas para la gestión adecuada de un Canal de denuncias**.

Los contenidos de la ISO 37002 establecen los principios, objetivos y

etapas de gestión con los que las organizaciones pueden aproximar sus sistemas de Canal de Denuncias a los mejores estándares del mercado.

De manera adicional, la ISO 37002 **proporciona buenas prácticas para la continuidad del Canal de Denuncias**, a través de propuestas para la mejor comunicación, formación, mejora tecnológica, etc.

## Etapas

La ISO 37002 fija **4 etapas** para la gestión del Canal de Denuncias:

**1. Recepción**  
Identificación y notificación de problemas e irregularidades.

**2. Evaluación**  
Evaluación de los motivos de preocupación por las irregularidades.

**3. Gestión**  
Medios para abordar los problemas de conducta indebida.

**4. Conclusión**  
Cierre y comunicación del resultado de los casos de denuncia.

## Principios

La ISO 37002 define **tres principios** que integran la totalidad de los elementos de un Canal de Denuncias y que son necesarias para el éxito del mismo:



## Objetivos

La ISO 37002 sirve como guía para la configuración de un Canal de Denuncias que permita construir un **marco de gestión de denuncias cuyos objetivos sean coherentes con los principios de confianza, imparcialidad y protección**:

- Gestionando las denuncias **de forma ágil y personalizada** para las particularidades de cada caso.
- Creando **un entorno de protección y confidencialidad** para los denunciantes.
- Fomentando la necesaria **confianza** entre la organización y sus partes interesadas, incluido el personal y los proveedores.
- Actuando en caso de irregularidades y **comunicando los resultados** a los denunciantes.
- Favoreciendo una **cultura de transparencia** en las organizaciones.

# ¿Gestión interna o externa del Canal de Denuncias?



La Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado aconseja la externalización entre las alternativas de gestión.



## Gestión Interna

En las **pequeñas empresas** la gestión interna se estructura mediante: **Compliance Officer**.

Para las **medianas y grandes empresas** será preciso contar con: **Órgano colegiado adaptable al tamaño de la empresa**.



## Gestión Híbrida

Siendo **gestión interna** la forma en la que se la realiza: **Instrucción**.

La **gestión externa** se aplicará en la: **Resolución**.

(Se podrá realizar también a la inversa de acuerdo con la Directiva de la UE).



## Gestión Externa

La Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas indica: **“resultarán tanto más eficaces cuanto mayor sea su nivel de externalización, como ocurre por ejemplo con (...) los canales de denuncias, más utilizados y efectivos cuando son gestionados por una empresa externa, que puede garantizar mayores niveles de independencia y confidencialidad”**.

# ¿Gestión interna o externa del Canal de Denuncias?

## Principios en los que se debe basar un canal de denuncias



Confidencialidad



Temporalidad



Ausencia de represalias



Acceso restringido



Tramitación diligente



Información clara



Publicidad



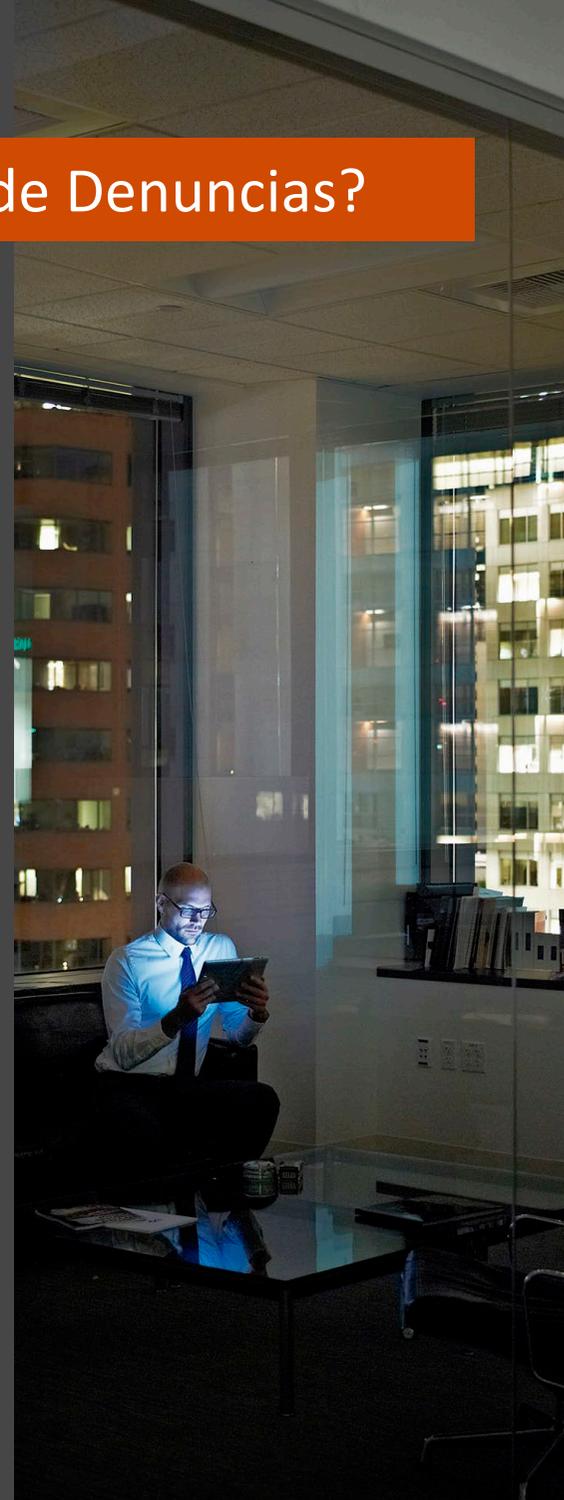
Revisión periódica



Respaldo Alta Dirección y Órgano Compliance



La gestión externa del Canal de Denuncias genera confianza en el denunciante, garantizando su anonimato y garantizando que todas las denuncias recibidas se analizan de forma independiente trasladando la información solo a las personas estrictamente necesarias.



# Nuestro canal de denuncias

En PwC hemos desarrollado una solución que nos permite crear un canal de denuncias a la medida de tu empresa, teniendo en cuenta tu código ético y las características propias de tu sector, **bajo el compromiso de una gestión especializada, 100% confidencial y segura**, con el objetivo de contribuir activamente al compromiso de responsabilidad social corporativa y mejores prácticas en materia de buen gobierno.

Nuestros expertos en detección de delitos y fraude de PwC contarán con el apoyo de especialistas en riesgos, procesos y gobierno corporativo, **y una tecnología avanzada diseñada a tu medida**.

Nuestro Canal Ético cuenta con la **certificación ISO/IEC 20000-1**, estándar de calidad que garantiza que los sistemas de gestión y soporte IT siguen las mejores prácticas a nivel internacional. Asimismo, en PwC contamos con las principales certificaciones en materia de seguridad, confidencialidad e integridad de la información.



**100%  
confidencial**



**Gestión  
personalizada y  
especializada**



**Tecnología avanzada y  
máxima seguridad**



**Equipo  
multidisciplinar**

## Expertos en Forensic

El departamento de Forensic Services de PwC en España ofrece servicios especializados en Prevención, Detección e Investigación de Fraude empresarial y financiero, y en la asistencia como Experto Independiente en la resolución de litigios o conflictos judiciales o extrajudiciales de carácter económico-financiero e informático.

Nuestra filosofía de trabajo se basa en la prestación de **servicios de alta calidad, con la agilidad y el enfoque práctico y multidisciplinar** que exigen estas situaciones y la dinámica actual de la actividad empresarial. Nos caracterizamos por la **excelencia, rigor, confidencialidad e independencia** en la prestación de nuestros servicios, así como por la claridad, solidez y profesionalidad de nuestros informes.

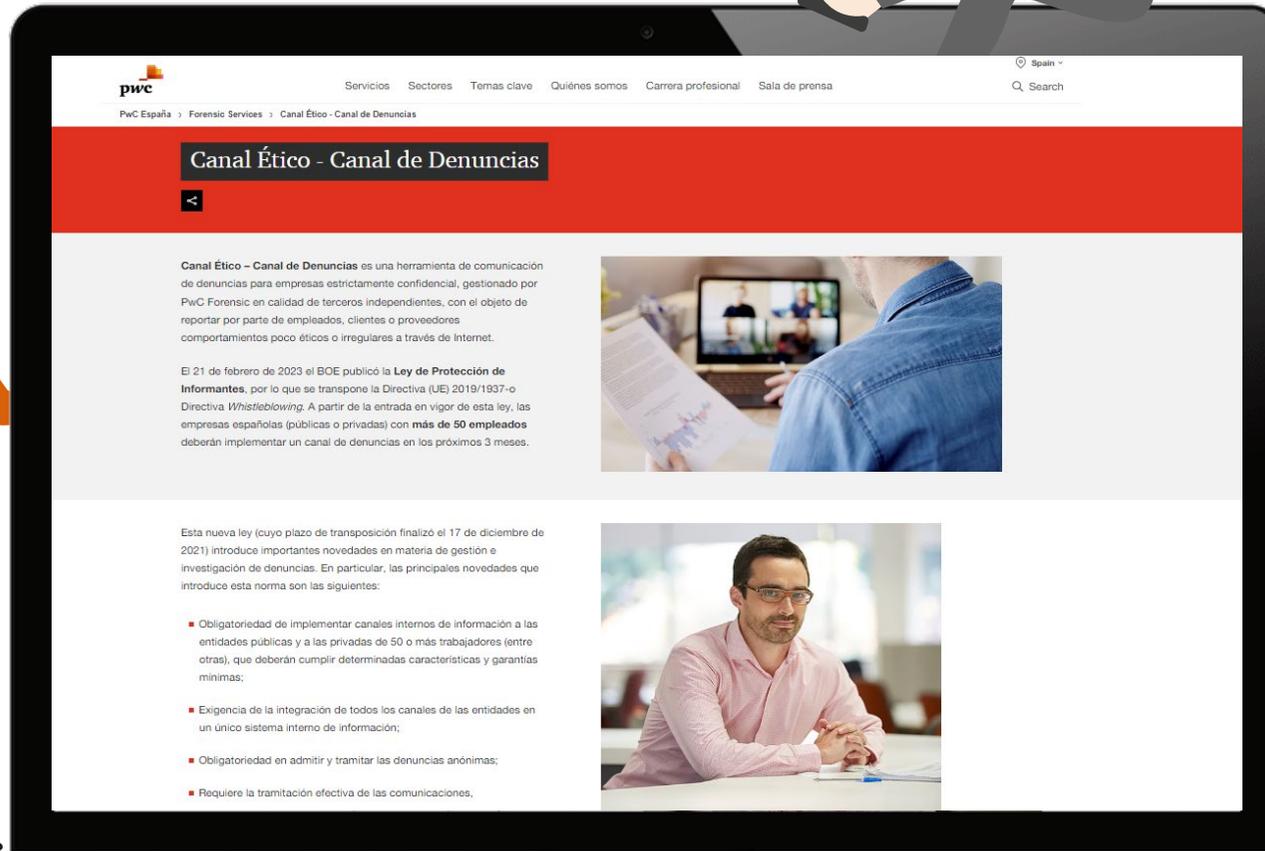
“

Nuestros expertos en fraudes y delitos y una tecnología avanzada y adaptada a tu empresa garantizan una absoluta confidencialidad y la gestión más eficiente del canal de denuncias.

”



# Nuestro canal de denuncias



<https://www.pwc.es/es/forensic-services/canal-denuncias.html>

# Nuestro canal de denuncias

## I. Hosting y Recepción

### Hosting de la Plataforma

Servidores y memoria RAM con gran capacidad para gestionar las Denuncias

Certificado anual SSL VeriSign (vincula digitalmente una clave criptográfica con los datos de una organización)<sup>(2)</sup>

Elementos de seguridad: firewall de aplicaciones web (WAF)

Revisiones de seguridad (Pentest, Código Estático, etc.)

Mantenimiento tecnológico de la plataforma que incluye, entre otros, (i) la monitorización de los servidores y su rendimiento y, (ii) el análisis y resolución de cualquier error generado por la aplicación

### Recepción de la denuncia

A través de los distintos canales habilitados

Aplicación y formulario web a través de un enlace (URL) en la Intranet corporativa

es\_canal\_etico@pwc.com

Dirección de correo postal

### Acciones realizadas

1. Acuse de recibo al Denunciante y comunicación a la Sociedad.
2. Valoración de si la Denuncia cabe en: (i) el ámbito subjetivo (empleado/tercero) y/o, (ii) el ámbito objetivo (delito tipificado CP)
3. Registro de la Denuncia y análisis de la información contenida en la Denuncia
4. Contactos con el Denunciante (salvo que la Denuncia haya sido anónima)
5. Proposición del archivo de aquellas Denuncias que no cumplen con los requisitos mínimos necesarios

## II. Evaluación Preliminar y Reporting

### Evaluación y clasificación de la denuncia

Primera evaluación y sobre la base del contenido de la Denuncia realizada, clasificación conforme a cuatro niveles de prioridad:

#### **Prioridad I**

**Grupo I:** acoso en el ámbito laboral, trabajo infantil, forzoso u obligatorio, discriminación, libertad sindical y derecho de negociación colectiva, salud y seguridad, condiciones laborales o vulneración del respeto a la persona, su dignidad y/o a los derechos humanos

**Grupo II a):** Fraude financiero, contable, desvío de fondos societarios, delito ambiental, fraude en la información no financiera, hurtos, espionaje o sabotaje, violaciones de deberes de confidencialidad, abusos financieros por parte de proveedores o clientes, deficiencias significativas o fragilidad de los sistemas de control interno o cualesquiera otros asuntos relacionados con auditoría o contabilidad cuyo efecto en el reporte de los estados financieros o en la reputación frente a clientes sea  $\geq 100.000€$

#### **Prioridad II**

**Grupo II b):** Fraude financiero, contable, desvío de fondos societarios, delito ambiental, fraude en la información no financiera, hurtos, espionaje o sabotaje, violaciones de deberes de confidencialidad, abusos financieros por parte de proveedores o clientes, deficiencias significativas o fragilidad de los sistemas de control interno o cualesquiera otros asuntos relacionados con auditoría o contabilidad cuyo efecto en el reporte de los estados financieros o en la reputación frente a clientes sea  $< 100.000€$

#### **Prioridad III**

El resto de las comunicaciones recibidas

#### **Prioridad IV**

Aquellas comunicaciones que se consideran que deben ser archivadas

### Informe mensual

### Informe trimestral

**Denuncias Prioridad I**  
Investigación prioritaria y Elaboración de un Informe *ad hoc*

Posibilidad de realizar una investigación *forensic*

## III. Investigación, Resolución y Comunicación





## Nuestro canal de denuncias



### Canal Ético

Plataforma para empresas gestionada por PwC que permite a empleados, clientes o proveedores, reportar comportamientos poco éticos o irregulares.

Accede



**Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado** sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas indica:

*"...resultarán tanto más eficaces cuanto mayor sea su nivel de externalización, como ocurre por ejemplo con (...) los canales de denuncias, más utilizados y efectivos cuando son gestionados por una empresa externa, que puede garantizar mayores niveles de independencia y confidencialidad".*

**Encuesta mundial sobre fraude y delito económico, PwC, 2018.**

*"cuando una organización fortalezca los sistemas de prevención y detección de fraude, aumentará la probabilidad de prevenir y, en su caso, identificar y detectar la existencia de los mismos". En este sentido, se señalan los canales de denuncia externos como los métodos de detección de irregularidades más eficaces.*





# Nuestro canal de denuncias



es

- 1 Comunicar denuncia
- 2 Datos de la denuncia
- 3 Datos del denunciante
- 4 Adjuntar archivos
- 5 Denuncia enviada

## DATOS DEL DENUNCIANTE

Quiero que mi denuncia sea anónima

Nombre \* Apellidos \* NIF \*

Teléfono Correo electrónico Verifique su correo electrónico

Relación con la entidad \*

He leído y acepto los términos y condiciones de uso de la plataforma "PwC Canal Ético" \*

< Anterior

Siguiente >

© 2022 PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L. Todos los derechos reservados. PwC se refiere a la firma miembro española y, en ocasiones, puede referirse a la red de PwC. Cada firma miembro es una entidad legal separada e independiente.

Consulta [www.pwc.com/structure](http://www.pwc.com/structure) para obtener más detalles.

[Política de privacidad](#) [Aviso legal](#) [Cookies](#)





PwC

## Nuestro canal de denuncias



### Bankia sanciona a 170 empleados por infringir el código ético

La **gestión del canal** está encomendada a la consultora PwC, que garantiza que todas las denuncias recibidas se analizan de forma independiente y que la información se traslada solo a las personas estrictamente necesarias.

### Mutua lanza un canal de denuncias pilotado por PwC

Con esta iniciativa, la entidad presidida por Ignacio Garralda, afirma que **busca profundizar en su “compromiso con el buen gobierno y la transparencia”**. Se enmarca en el proceso de implementación de un sistema de gestión de prevención de delitos y riesgos penales, apuntan en la aseguradora.

Javier López Andreo, socio de PwC, explica que **“contar con un gestor ajeno al grupo constituye una barrera entre la compañía y el denunciante. Este tercero independiente actúa como bisagra y permite que el denunciante se sienta protegido, reduciéndose así, en teoría, el miedo a denunciar”**.



## Beneficios para tu empresa

1

**Confidencialidad y seguridad:** facilitarás la confidencialidad y la seguridad, tanto de tu organización como la de tus empleados, a la hora de comunicar presuntas irregularidades.



2

**Control efectivo:** contarás con un mecanismo de control efectivo para la detección de presuntas irregularidades en tu empresa, que prueba de forma efectiva la debida diligencia de la persona jurídica en materia de responsabilidad penal.



3

**Reducción del coste del fraude :** la correcta implementación de canales de denuncia a disposición de los empleados reduce el coste por fraudes entre un 50% y un 60%, según investigación de la *Association of Certified Fraud Examiners*.



4

**Excelencia en el buen gobierno:** contribuirás de forma activa a la mejora de la gestión del buen gobierno de tu organización. Ayudarás a crear un entorno de trabajo saludable y generar un clima de confianza en tu empresa.

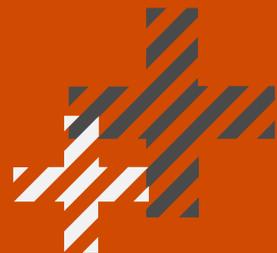


5

**Elaboración de informes de investigación:** podrás elaborar informes de investigación objetivos e independientes sobre las denuncias recibidas, contando con el asesoramiento y experiencia de nuestros profesionales.



Aportamos el  
valor que necesitas



PwC te ofrece una solución totalmente adaptada a la estructura y necesidades de tu organización, gracias a:



### Experiencia y conocimiento Sectorial

Tenemos una amplia experiencia en todos los sectores y el conocimiento de las best practices del mercado.

Desarrollamos el análisis y diseño de la estrategia conjuntamente con profesionales especializados en tu mercado.



### Un equipo con los mejores Profesionales

PwC es la única firma capaz de ofrecerte una auténtica visión multidisciplinar en el diseño de una estrategia de implantación del canal de denuncias totalmente adaptada a las características específicas de tu empresa. Gracias a este enfoque integral, contarás con profesionales de reconocida experiencia en las áreas de Forensic, Gobierno Corporativo, procesos, riesgos, etc. que te ayudarán a gestionar de manera correcta el gobierno de tu empresa.



### La confianza de trabajar la mayor red de profesionales

Todos los profesionales involucrados trabajarán en equipo coordinados, bajo la dirección de un responsable, que será el interlocutor con tu empresa.

Prestaremos nuestros servicios con todo el rigor, profesionalidad y control de riesgos propios de una de las mayores firmas de servicios profesionales del mundo.

Para más información,  
puedes contactar con:



**Javier López Andreo**  
Socio de Forensic  
javier.lopez.andreo@pwc.com  
+34 915 684 400



**Javier García López**  
Senior Manager de Forensic  
javier.garcia.lopez@pwc.com  
+34 915 684 400



PwC ayuda a organizaciones y personas a crear el valor que están buscando. Somos una red de firmas presente en 156 países con más de 295.000 profesionales comprometidos en ofrecer servicios de calidad en auditoría, asesoramiento fiscal y legal y consultoría. Cuéntanos qué te preocupa y descubre cómo podemos ayudarte en [www.pwc.es](http://www.pwc.es)

© 2024 PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L. Todos los derechos reservados. "PwC" se refiere PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L., firma miembro de PricewaterhouseCoopers International Limited; cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente.