

Cómo implementar el canal de denuncias

Establece las vías de comunicación de las denuncias

En primer lugar, debemos definir el canal o canales que podrán utilizar los empleados para enviar las denuncias. Puede ser externa (a través de alguna plataforma digital que hay miles) y puede ser interno, creando correo electrónico o teléfono, por ejemplo.

Os aconsejo que creéis un mail específico, por ejemplo:

canaldedenuncias@msolucionagetafe.com

De esta manera os llegarán los correos al mismo canal.

Nombra al responsable del sistema

El siguiente paso para implementar un canal de denuncias es nombrar a un responsable del mismo. No tiene por qué ser una única persona, sino que la función la puede desempeñar un equipo de personas.

Lo ideal es alguien independiente a la empresa, pero con cierta vinculación.

Elabora la normativa o reglamento del canal de denuncias

Es importante elaborar una normativa para el canal y dejar claro cómo se gestiona cada denuncia. En esta normativa deberá contemplar los siguientes aspectos:

- El marco normativo aplicable: la ley de protección del informante y la ley de protección de datos, entre otras.
- Las personas que pueden utilizar el canal de denuncias.
- Las vías de comunicación a través de las que se pueden enviar las denuncias.
- Los hechos se pueden denunciar.
- La forma en la que se deben presentar las denuncias.
- El órgano interno que recibe la denuncia y la gestiona.
- Los plazos para responder y resolver el caso.
- Los derechos de los denunciantes y los denunciados.
- La descripción de todo el proceso de denuncia, investigación y resolución.

Define un protocolo para el proceso de tramitación de las denuncias

Si tenemos un canal de denuncias interno, debemos contar con un protocolo para afrontar esas denuncias: definir cómo será el procedimiento y el proceso de investigación de las denuncias, desde la recepción hasta la resolución de éstas.

Tanto para elaborar el reglamento como para definir el protocolo del canal de denuncias, puedes recurrir a la ISO 37002, el estándar internacional para la denuncia de irregularidades en empresas, una guía que te ayudará a crear e implementar un canal de denuncias efectivo (y de acuerdo las exigencias de la Directiva 2019/1937 y la ley de protección de los denunciantes de corrupción, para que si en algún momento tu empresa adquiere esta obligación, tu canal de denuncias ya se ajuste a la normativa).

Registra todas las denuncias recibidas y su estado

La empresa debe ser conocedora de todas las denuncias que se han tramitado, así como de la forma que se han hecho, los plazos y las decisiones que se han tomado. Para ello, el canal de denuncias siempre debe contemplar un libro-registro que recoja las denuncias que se reciben y tramitan.

Nombra a un Delegado de Protección de Datos

Aunque no hay obligación, es recomendable nombrar a un DPO (Delegado de Protección de Datos), para garantizar la protección de los datos personales de denunciados, testigos y, en caso de que se identifiquen, los denunciantes. En este caso, si vosotros ya trabajáis con alguien de protección de datos, les podéis pedir que os emitan un documento para que cuando las personas lleven a cabo sus denuncias lo firmen. Esto lo haremos a través de la Agencia Española de Protección de Datos directamente, tienen un canal de protección al informante: <https://www.aepd.es/la-agencia/transparencia/canal-proteccion-informante>

Comunica el canal y su normativa de uso

Ahora que ya contamos con un canal de denuncias, debemos comunicarlo a todas las personas de la organización. Es importante que todas las personas trabajadoras tengan conocimiento del mismo y de la forma de utilizarlo.

En esta comunicación a la empresa debemos transmitir lo siguiente:

- Cómo utilizar el canal de denuncias
- Principios de la gestión de denuncias

La publicidad sobre la existencia del canal de denuncias puede hacerse en un lugar visible de la web de la empresa, a través de la intranet de la organización, mediante correo electrónico o en una reunión grupal de equipo.