Una entidad externa e independiente es la opción preferida para ser el receptor de un canal de denuncias, según encuesta

El compliance officer de la empresa ha sido la segunda opción más votada entre los encuestados, descartando por completo el área legal y la de relaciones humanas

Una **entidad externa e independiente a la organización** ha sido la opción más votada para establecerse como receptora de un canal de denuncias, según una encuesta lanzada por la World Compliance Association (WCA) en que han votado **200 asociados**. Expertos en cumplimiento consultados tras la publicación de los resultados han coincidido en señalar esta opción como la preferida, argumentando la importancia de la objetividad y la imparcialidad que debe tener el canal de denuncias. El **compliance officer es la segunda preferida**, debido a su conocimiento del funcionamiento interno de la organización.

Esta herramienta, con la que cada vez cuentan más empresas y que está ayudando a destapar graves casos de fraude entre empleados y directivos, nace en la administración pública norteamericana y está abierta a que toda persona pueda realizar una denuncia. Según la *Encuesta mundial sobre fraude y delito económico 2018* de PwC, el **54% de las empresas españolas asegura haber sufrido algún tipo de fraude económico** en los últimos años, dato que muestra la importancia de tener configurados mecanismos para detener el fraude y el delito económico.

La encuesta lanzada planteaba cuál era la mejor opción para convertirse en receptor de denuncias y planteaba 5 posibilidades: el área de control y/o cumplimiento, el área o responsable legal, el compliance officer, el área de relaciones humanas o una entidad externa e independiente. La opción ganadora, con el 45% de los votos, es también la preferida por la Fiscalía General del Estado, que en la Circular 1/2016 aseguró que los canales de denuncias son “más utilizados y efectivos cuando son gestionados por una empresa externa, que puede garantizar mayores niveles de independencia y confidencialidad. **El área legal y el área de relaciones humanas han sido completamente descartadas**, con un 2% y 1% de los votos respectivamente.

Diego Cabezuela, vicepresidente de la WCA Internacional, opina que dejar la recepción en manos de una entidad externa e independiente “asegura la imparcialidad y evita los posibles factores personales o conflictos de intereses que pueden afectar a la objetividad del compliance officer”. Coincidiendo, **Vanessa Fernández**, Socia del Departamento Penal y Coordinadora del Área Corporate Compliance de Gómez-Acebo & Pombo, explica que el personal de una entidad externa “tiene la capacidad necesaria para analizar de forma objetiva e imparcial los hechos denunciados, detectar los posibles riesgos para la entidad, directivos y empleados, de índole penal, laboral, fiscal, etc.”. Asimismo, sugiere una “**posterior gestión mixta de la investigación**”, puesto que de esta forma se conjuga el conocimiento interno de la operativa y las políticas de la organización con los conocimientos técnico-jurídicos del experto independiente”.

Felipe García, Vocal de la junta Directiva de la WCA Internacional, también señala a la entidad independiente como receptor idóneo y añade que el canal de denuncias “debe contar con **medidas de ciberseguridad y de encriptación** de los datos allí alojados, respetando la ley, la protección del denunciante y los datos de carácter personal”. “Una herramienta informática con cifrado de seguridad” es la herramienta propuesta por el experto.

Por otro lado, los expertos también eligen al compliance officer como receptor de las denuncias. **Sonia García**, Compliance Manager, explica que la recepción de la denuncia es **solamente el primer paso de todo un proceso que necesariamente implica a diferentes personas** dentro de la organización. “La gestión interna desde el inicio sin intermediarios asegura la inmediatez y la integridad de la información recibida”, afirma, “aspectos esenciales para poder realizar una investigación eficiente”.

Para **Claudio Interdonato**, director de WhistleB España, debe estar en el poder del compliance officer “decidir si el caso debe ser asignado a un equipo específico o a un experto externo”, puesto que cuenta con el conocimiento y la independencia operativa para recibir y tratar los casos de denuncias. El experto opina que el objetivo principal del compliance officer debe ser “el generar confianza en los empleados” y que es conveniente que sea acompañado “por lo menos de otra persona de cumplimiento o de un equipo de compliance”.

César Martín, socio director de Canal Denuncias, valorando las ventajas de ambas opciones, opina que “**aunque la gestión del canal se realice por una firma externa**, muy recomendable para dotarlo de mayor independencia e imparcialidad, **es conveniente que el responsable designado por la compañía para recibir las denuncias sea el compliance officer**”. “Como personal interno podrá conocer y manejarse mejor en los procesos, cauces y políticas internas”, afirma. “Esto no excluye, por supuesto, que para la investigación e incluso el tratamiento de cada denuncia pueda **auxiliarse de cualquier otro miembro de la compañía o de un experto externo**”, añade. “Lo más adecuado”, concluye el experto, “sería un canal implantado por un firma externa, confidencial (para evitar denuncias de mala fe) pero anonimizado (por la plataforma de la firma externa) para el receptor de la denuncia”.

El punto en que coinciden todos los expertos es en que se deben llevar a cabo “las **medidas necesarias para garantizar la protección del denunciante** durante todo el proceso e indefinidamente tras su resolución, la objetividad, la imparcialidad, independencia y confidencialidad de toda la información recibido”, tal y como explica Sonia García. Felipe García también añade que, sea cual sea el sistema empleado, “debe contar con un **registro de las denuncias interpuestas**, anonimizando los datos en el tiempo establecido, sobre todo en cuanto a preservar la responsabilidad del compliance officer en caso de una imputación ulterior”.