

LA CERTIFICACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE COMPLIANCE: LA NUEVA NORMA UNE 19601 (VI)

El pasado día 18 de mayo se publicó la norma UNE 19601, en materia de sistemas de gestión de Compliance penal y los requisitos que deben seguir. En la presente Circular haremos referencia al tratamiento que dicha norma da a uno de los elementos clave de un Sistema de Compliance: el “Canal de Denuncias”.

Tal como ya comentamos en nuestra [Circular número 77/2016](#), estos sistemas sirven para poner en conocimiento del organismo encargado de velar por el cumplimiento de las disposiciones del Programa de Compliance que ha habido un posible incumplimiento de alguna norma, tanto legal como meramente interna de la organización. Para crearlos, deben tenerse en cuenta las instrucciones que proporciona la Agencia General de Protección de Datos en su informe titulado *Creación de sistemas de denuncias internas en las empresas (mecanismos de “whistleblowing”)*. No obstante, la norma UNE 19601 también da algunas directrices sobre este instrumento.

Así, se indica que la organización debe implantar procedimientos adecuados para facilitar una comunicación con tal de que los miembros de la misma (y, en su caso, los terceros que corresponda) comuniquen los incumplimientos que haya podido haber tanto de normativa legal como otra de carácter interno de la empresa, garantizando la confidencialidad de estas comunicaciones y prohibiendo cualquier tipo de represalia en caso de que se utilice este instrumento de buena fe. Estos Canales, además, deben facilitar el asesoramiento a las personas que planteen dudas en materia normativa. En cuanto a su uso, cuya obligatoriedad para todos los miembros de la organización en caso de detectar algún incumplimiento debería constar por escrito, la norma UNE 19601 sugiere que sea “premiado” (por ejemplo, con refuerzos informales de los superiores jerárquicos).

La consecuencia del uso del Canal de Denuncias será la investigación interna que deberá desarrollarse para averiguar qué ha pasado. Los protocolos implementados al respecto deben dirigirse a adoptar medidas adecuadas para verificar las comunicaciones, asegurándose de disponer de recursos con capacidad, autonomía e independencia para llevar a cabo las investigaciones pertinentes. Todos los departamentos de la organización, si se les requiere, deben colaborar en estas investigaciones, asegurándose de que el órgano de Compliance acceda a toda la información y documentación que requiera. En cualquier caso, los derechos del denunciante y del denunciado deben preservarse.

Es de resaltar que, si finalmente la investigación se saldase en tener que sancionar a un miembro de la organización, el castigo deberá ser proporcionado a la gravedad del caso. Además, se deberá proceder a realizar los cambios pertinentes en los procesos de control establecidos y, en su caso, informar a las autoridades de los hechos, si revistieran carácter delictivo.

Finalmente, la norma UNE 1961 destaca el hecho de que los recursos financieros destinados al Sistema de Compliance deberán ser suficientes para atender las necesidades de investigación y mantenimiento del Canal de Denuncias, si bien éste puede deslindarse del resto del Sistema y tener autonomía funcional y económica propia, si se considerase oportuno.