

5 claves para gestionar con éxito las denuncias recibidas por los informantes en las empresas

Una vez que las organizaciones cuenten con un canal de denuncias adecuado para cumplir con la Ley, deberán diseñar procesos eficaces para saber recibir y gestionar las denuncias

Promover una cultura de denuncia y cumplir con esta Ley puede evitar multas de hasta 1 millón de euros y daños reputacionales. Visibilizar la accesibilidad de los canales, fomentar el diálogo en la denuncia o designar referentes de la compañía que apoyen esta cultura son algunas prácticas que permiten gestionar las denuncias con mejor éxito.

Tras la publicación del Proyecto de Ley de protección del informante en el Boletín Oficial de las Cortes Generales, las empresas ven cada vez más cerca la aplicación de una regulación que obliga a las compañías españolas de más de 50 trabajadores a diseñar e impulsar un canal interno de denuncias efectivo, ya que de lo contrario podrían enfrentarse a multas de hasta un millón de euros.

De este modo, la primera fase para evitar pérdidas económicas por sanciones de este tipo o incluso caer en daños reputacionales, es poner en marcha un canal de denuncias efectivo como los modernos canales digitales. Una vez que la compañía haya instalado un sistema de estas características, los empleados y los departamentos implicados deben prepararse para realizar y recibir las denuncias dentro de la organización. Es en este punto, donde crear procesos que permitan recibir y gestionar las denuncias con eficacia se convierte en un aspecto fundamental para garantizar la protección del informante.

Para facilitar esta tarea, EQS Group España, proveedor líder de servicios de regtech, desvela una serie de puntos clave que las empresas deben seguir para diseñar estos procesos y lograr que la organización cumpla la Ley y logre una cultura de denuncias totalmente eficaz:

Visibilizar los canales de información para los empleados: una vez que haya implementado el canal de denuncias, es fundamental hacerlos visibles y accesibles para todos los empleados. Esto supone no solo cambios en la estructura de las web, sino también campañas de comunicación interna potentes que ayuden al personal de cada compañía a entender qué es y cómo funciona. En este sentido, es fundamental explicar al empleado la importancia de las denuncias, que el sistema garantiza totalmente el anonimato y que la empresa no va a tomar represalias, si no que la denuncia tiene un efecto positivo dentro de la organización. Así, el canal y sus comunicaciones deben estar adaptados a todos los idiomas y lenguajes que se utilicen en la empresa, y deben contar con el apoyo público de los altos directivos de cada departamento.

Fomentar el diálogo en la denuncia: en las primeras fases de implementación, es habitual que el informante tenga algún tipo de duda a la hora de aportar su denuncia. La posibilidad de poder ponerse en contacto con el informante (de forma confidencial), de buscar el diálogo con él y de hacerle

preguntas de seguimiento, aporta un valor añadido. En este sentido, al empleado se le debería explicar que cuantas más pruebas e informaciones aporte, será mucho mejor para evaluar adecuadamente los hechos del caso. Así, es posible que el alertador pueda tener fotografías, grabaciones de audio o documentos que le gustaría proporcionar posteriormente.

Definir una persona o equipo que gestione las denuncias: en toda compañía debe quedar claro la referencia a la que acudir cuando se tenga dudas del proceso o incluso de denunciar previamente. Designar a un encargado que vele por este objetivo marcará la diferencia entre una empresa que apueste por la cultura de la denuncia y la transparencia, y otra que no. De esta manera, el empleado verá a una persona o varias que realmente creen este concepto y será más fácil de convencerles a la hora de implementar canales y soluciones, así como de animarles a alertar. Además, si se cuenta con una persona de referencia o de confianza dentro de su departamento que promueva la accesibilidad a estos canales, el efecto convincente será doble dentro de la organización.

Abrir los canales de denuncia a las partes interesadas: el Proyecto de Ley anuncia que la Ley se aplicará a los informantes que trabajan en el sector privado o público y que hayan obtenido información sobre infracciones en un contexto laboral o profesional, comprendiendo en todo caso: las personas que tengan la condición de empleados públicos o trabajadores por cuenta ajena, autónomos, los accionistas, partícipes y personas pertenecientes al órgano de administración, dirección o supervisión de una empresa, incluidos los miembros no ejecutivos, y cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores. Son muchas las empresas en países europeos como Alemania que han abierto sus sistemas de denuncias a proveedores, socios y clientes, aunque solo unas pocas lo han extendido al público en general. En Reino Unido, donde la denuncia interna está ya mucho más aceptada, el número de empresas que permiten las denuncias externas es el doble que en Alemania y estas organizaciones han reconocido que esto les proporciona valiosos beneficios.

Supervisar periódicamente la actualización de los canales de denuncia: debido al vertiginoso ritmo de la tecnología y de los constantes cambios legislativos, elegir el canal adecuado para la empresa y, sobre todo, que cumpla con la normativa vigente del país puede convertirse en una tarea complicada. Por ello, desde hace unos años, la opción de contar con un canal de denuncias digital se ha posicionado como la mejor alternativa para despreocuparse tanto de las modificaciones legislativas que se puedan suceder como de contar con las especificaciones más eficaces en el sistema de denuncias. Los canales de denuncia digitales son la única vía que permite garantizar el anonimato, incluso durante el diálogo posterior. Además, cuentan con un software en constante evolución que no necesita de mayor inversión, ya que todas las actualizaciones corren a cargo del proveedor. Asimismo, se adaptan a cualquier idioma, permiten la transmisión online segura de archivos y documentos -algo indispensable en un mundo globalizado- y sobre todo cumple con todos los requisitos pertinentes en materia de protección de datos (como el RGPD).

"La cuenta atrás para la aprobación definitiva de la nueva Ley ha comenzado. La solución para que las empresas puedan despreocuparse de este problema y cumplan con la legislación pasa por contar con canales de denuncias efectivos. Pero no se pueden quedar ahí, ya que una vez que instalen un sistema de estas características, deberán promover una cultura de denuncias sólida y transparente, en la que se garantice el anonimato de los informantes y se ponga especial énfasis de los beneficios para la organización y sus empleados", afirma Murray Grainger, Country Manager de EQS Group España y Portugal.

Acerca de EQS Group

EQS Group es un proveedor internacional líder en soluciones tecnológicas regulatorias (RegTech), especializado en las áreas de cumplimiento corporativo, relaciones con los inversores y ESG.

Miles de empresas de todo el mundo utilizan los productos de EQS Group para generar confianza, cumpliendo de forma fiable y segura con los complejos requisitos normativos, minimizando los riesgos e informando de forma transparente sobre el rendimiento empresarial y su impacto en la sociedad y el medio ambiente.

Los productos de EQS Group están integrados en el software basado en la nube EQS COCKPIT. Esto permite que los procesos de cumplimiento en las áreas de protección de los informantes y la gestión de casos, la gestión de políticas y los procesos de aprobación se gestionen de forma tan profesional como los socios comerciales, las listas de información privilegiada y las obligaciones de divulgación.

Las empresas que cotizan en bolsa también se benefician de un boletín de noticias global, de la gestión de contactos y de la orientación de los inversores, así como de sitios web de IR, informes digitales y webcasts para una comunicación eficaz y segura con los inversores.

Además, EQS Group desarrolla herramientas de software para la gestión de datos ESG (medio ambiente, social, gobernanza), el cumplimiento de las obligaciones de diligencia debida en materia de derechos humanos a lo largo de las cadenas de suministro y la elaboración de informes de sostenibilidad que cumplan las normas. EQS Group se fundó en Múnich en el año 2000. En la actualidad, el grupo cuenta con unos 600 profesionales y tiene oficinas en los principales mercados financieros del mundo. Visite el sitio web para obtener más información: www.eqs.com/es

Datos de contacto:

Clara Huertas
PR Garage
650 541 487

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Derecho](#) [Emprendedores](#) [Recursos humanos](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>