

## Los 4 principales canales de comunicación interna de las empresas ¿cumplen con la Ley de protección del informante?

**Líneas telefónicas, email o chats de mensajería instantánea son algunos de los canales de comunicación más utilizados por las empresas. Canal de denuncias digital, el único capaz de cumplir con las premisas de la nueva reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones. La Ley obliga a todas las empresas de más de 50 empleados a aplicar canales de comunicación internos para informantes**

Cada vez son más las empresas que recurren a sus propios empleados para informar de las conductas delictivas que puedan estar ocurriendo. La dirección es incapaz de estar al tanto de cada una de las pequeñas gestiones que se realizan día a día, sin embargo, los empleados están constantemente en contacto con la realidad empresarial y son más capaces de identificar el comportamiento poco ético e ilegal en una empresa. Para conseguirlo, además de una cultura empresarial basada en la ética corporativa y un entorno que favorezca la información sin miedo a sufrir represalias, es necesario tener canales de comunicación interna seguros y eficientes.

Es en esto mismo en lo que se basa la Ley reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones, la adaptación a la normativa española de la directiva Whistleblowing, que entrará en vigor en los próximos meses y que obliga a todas las empresas de más de 50 empleados a aplicar canales de comunicación internos para informantes. Se trata de herramientas que permiten a los empleados y a otras personas alertar confidencialmente a una organización sobre cualquier tipo sospecha de mala conducta.

La nueva Ley marca que estos deben asegurar la confidencialidad, el seguimiento, la investigación y la protección del informante, y para ello deben permitir la comunicación por escrito o verbalmente, ser independientes y encontrarse diferenciados del resto de canales de comunicación de la empresa. Existen distintos tipos de herramientas de comunicación que las empresas utilizan en su día a día, sin embargo, no todas sirven como canal de denuncia. [EQS Group](#), proveedor líder de servicios de regtech, señala las ventajas y desventajas de cada uno de ellos:

### 1- Líneas de atención telefónica

Es uno de los canales de comunicación más comunes, utilizado por las empresas desde hace años. Este tipo de teléfonos de atención son de fácil acceso, pues cualquier empleado puede llamar desde cualquier teléfono, sin que sea necesariamente dentro del entramado de la compañía. Su fortalezas se apoya en la atención personal, porque siempre tiene que haber una persona al otro lado del teléfono, y eso genera confianza al empleado. En este sentido

cumple con la premisa de la nueva Ley de designar a una persona únicamente encargada de la gestión de las informaciones.

Sin embargo, su fácil acceso se presenta como su peor inconveniente. El hecho de que se trate de un número de teléfono al que cualquiera pueda llamar las convierte en susceptibles de bromas y denuncias falsas. Por otro lado, también es complicado dar un seguimiento efectivo a la información y por lo tanto a la ejecución de una investigación, pues el empleado es reacio a dejar sus datos para volver a contactar.

## 2- Buzones de correo electrónico

A nivel corporativo el email es el canal más utilizado, sin embargo, es un canal poco apropiado para los informantes. Puede parecer un canal muy atractivo, pues todos los empleados tienen acceso al email y es sencillo mantener una línea de comunicación bidireccional, pero es muy complicado mantener el anonimato. Además, para que pueda cumplir con las obligaciones marcadas por la nueva Ley, es necesario que se ubique como un canal independiente, para lo que se necesitaría establecer un nuevo dominio y dirección para cada empleado.

De igual manera ocurre con los buzones físicos, cada vez menos utilizados para este tipo de cuestiones, más relegados a las peticiones y sugerencias. En este caso, las ventajas son muy limitadas, pues aunque mantienen el anonimato, hacen imposible el seguimiento de las comunicaciones.

## 3- Chats de mensajería instantánea

Es una forma de comunicación rápida y sencilla que permite mantener una conversación en tiempo real. Además, existe la posibilidad de compartir archivos e imágenes de una manera muy sencilla, que pueden funcionar para acompañar a las informaciones que aporte el empleado. Se está frente a uno de los canales más preparados para cumplir con las novedades de la nueva Ley.

Sin embargo, tampoco son completamente adecuados para cumplir con la Directiva. En muchas ocasiones incluso están integrados en las propias plataformas de email y mientras se utilice estos mismos, será imposible cumplir con el anonimato. Por otro lado, utilizar este mismo canal incumple con la necesidad de ubicarse completamente separado de los canales tradicionales.

## 4- Canales de denuncia digital, la solución

Se trata de canales de comunicación que integran todo lo anterior en una misma plataforma, permitiendo así la comunicación verbal y por escrito, además de la posibilidad de compartir imagen y vídeo. Están diseñados de tal manera que ambas partes, informante y compliance officer, puedan acceder a la herramienta manteniendo el total anonimato del empleado, asegurando que quién accede es un empleado de la misma compañía y permitiendo el re-acceso y el seguimiento de la conversación sin necesidad de ceder información adicional de contacto.

Al estar gestionados por proveedores externos que dan acceso al encargado de compliance, se asegura la total independencia del canal. Al ser este mismo proveedor quien puede dar acceso a la plataforma, se asegura también que no

existe ningún tipo de conflicto de intereses y que tan solo el encargado de recibir la información puede acceder. Además, al estar integrado por tecnologías digitales destinadas a esto mismo, se puede garantizar una atención 24h y una posterior gestión por una persona real.

"Para cumplir con la Ley las empresas tienen que pensar más allá de utilizar los canales que ya utilizan y adaptarlos para esta función, las empresas deben entender que para cumplir con sus nuevas obligaciones deben apostar por nuevos canales que aseguren la confidencialidad y seguridad al empleado, y si no, se enfrentan a cuantiosas multas. El canal de denuncia debe funcionar como sistema de alerta temprana, capaces de identificar y combatir la mala administración de una organización, constituyendo la base para una gestión de riesgos corporativa eficaz", comentaba Murray Grainger, Country Manager de EQS Group España y Portugal.

#### Acerca de EQS Group

Desde su fundación en el año 2000, EQS Group ha apoyado a miles de empresas de todo el mundo en el cumplimiento de complejos requisitos de conformidad.

EQS Compliance COCKPIT, basado en la nube, agrupa en una sola plataforma los pasos más importantes del trabajo de cumplimiento normativo en las áreas de protección de alertadores y gestión de casos, gestión de políticas, procesos de aprobación, conflictos de intereses, gestión de listas de personas con información privilegiada y obligaciones de información. Prepara a los profesionales del cumplimiento normativo con flujos de trabajo sencillos, procesos automatizados, análisis avanzados e informes claros para facilitar su trabajo diario. Además de sus productos de cumplimiento, EQS Group también ofrece soluciones digitales para las relaciones con los inversores.

Actualmente, EQS Group tiene sede en las principales capitales financieras del mundo y cuenta con más de 550 empleados. Visite el sitio web para obtener más información: [www.eqs.com/es](http://www.eqs.com/es)

---