



RESUMEN Y CONCLUSIONES DEL SEMINARIO:

El coordinador de la Comisión Transparencia e Innovación, **Enrique Galván**, abrió el seminario dando la bienvenida a todas las personas participantes, destacando la relevancia que tiene para la Plataforma de ONG de Acción Social este seminario estando su planificación enmarcada en el trabajo de la comisión de transparencia y buen gobierno, y el desarrollo de una herramienta que incluye ya entre sus indicadores la obligatoriedad de abrir canales de denuncia . La buena acogida que ha tenido este seminario (más de 30 personas inscritas en dos días) responde a la demanda de las organizaciones, agradeciendo a todas las personas asistentes y ponentes el haber aceptado nuestra invitación para contribuir al desarrollo de las organizaciones.

La sesión se estructuró en una parte teórica, enmarcando los imperativos legales de referencia que fueron introducidos por David Martínez García de Transparencia Internacional y Jaime Juárez de la Fundación PONS, y una parte práctica de desarrollo de experiencias por parte de las organizaciones.

En concreto, **David Martínez García, Coordinador del Foro de Integridad Corporativa de Transparency International** inició su exposición destacando la importancia de establecer canales de denuncia ya que, según el informe de Transparencia Internacional del año 2018, un 40% de los fraudes se detectaron por denuncias puestas a través de canales.

A continuación David abordó cuestiones claves relativas a la oportunidad de asociar los canales de denuncia a **códigos o modelos de conducta** que permeen a la organización, que sean comprensibles y conocidos a través de una formación extendida, de esta manera el **cómo** trabaja la organización se relaciona con el cómo y porqué de los canales de denuncia existentes , dando consistencia al modelo de integridad en el que se inscriben estos canales y que desarrollan los tres pilares de todo modelo de integridad : Prevención- Detección y Reacción .

Otra de las cuestiones abordadas fue la necesidad de **diferenciar canales de denuncias y**

quejas (práctica que se está extendiendo) y considerándose, que, aunque no es obligatorio, es recomendable por la facilidad que supone la tramitación de quejas, que no necesitan un procedimiento riguroso (como las denuncias) de protección de las personas que las efectúan, y puede por ello adaptarse al tamaño, recursos y nivel de riesgo de las operaciones de cada organización.

La garantía de la eficacia, funcionamiento y seguridad de los canales de denuncia debe estar integrada en su manual de funcionamiento, según David, y debe velar como mínimo por cuestiones como definir el objeto, alcance y límites, la garantía de la confidencialidad y política de no represalia, información sobre consecuencias de elevar denuncias de mala fe, establecimiento expreso de los derechos de las partes (persona denunciante y denunciada), medidas cautelares, proceso de investigación, prueba y cadena de custodia, plazos sobre el informe final, conflictos de interés, definiendo el órgano de instrucción y el órgano que resuelve, así como quién elabora, revisa y aprueba la política o protocolo del canal.

La garantía de funcionamiento de los canales de denuncia debe **extenderse también a las personas denunciadas o afectadas por la investigación** que en todo caso deberán ser informadas a la mayor brevedad y precisión posible sobre los hechos denunciados y el fin de la investigación. Deben poder conocer el órgano responsable de la Investigación, y aportar cuanta información y documentación estimen conveniente y pueden conocer el expediente y los documentos de la investigación, y acogerse al derecho de guardar silencio sobre preguntas de las que pueda derivarse una asunción de responsabilidad en relación con una investigación disciplinaria o en el marco de un proceso penal. Además, deben protegerse los derechos de la persona denunciada o investigada en materia de protección de datos, y al ejercicio de los mismos, a contar con un abogado o un representante de los trabajadores en investigaciones disciplinarias o relacionadas con un procedimiento penal.

Finalmente, **David Martínez**, en relación a la **Propuesta de Directiva relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión aprobada en marzo de 2019** (sobre delitos tales como el blanqueo de capitales, fiscalidad de empresas, protección de datos, protección del medio ambiente entre otros...) apunta que obligará a las organizaciones de más de 50 trabajadores a establecer cauces seguros de denuncia de tal forma que se garantice la confidencialidad de la identidad de la persona informante, con designación de persona competente para la tramitación que deberá ser diligente y en un plazo no superior a tres meses.

Por su parte, **Jaime Juarez abogado especializado en cumplimiento normativo de la Fundación PONS**, respondió a cuestiones tales como el carácter que debe tener la denuncia, a lo que en su opinión es mejor que no sea anónima para preservar la buena fe, aunque sí debe garantizarse la confidencialidad. Comenta que en muchas organizaciones es útil la externalización de las gestiones del canal de denuncias por conferir mayor confidencialidad a todo el proceso y por suponer la separación de funciones del órgano instructor del órgano encargado de control, aportando este sistema un sentido preventivo y de autocontrol a la organización. Así mismo y sobre la necesidad de una plataforma informática para gestionar las denuncias, opina que formalmente basta con un correo electrónico siendo lo esencial no tanto el formato como la gestión posterior de las mismas, si bien, hoy en día es lógico hacerlo a través de una plataforma informática.

Un sistema de Compliance cumple la función de eximir/atenuar de responsabilidad penal a la persona jurídica, dentro de ese sistema, el canal de denuncias es uno de los elementos esenciales.

En el intercambio de experiencias destacaron las presentaciones de cuatro organizaciones socias de la Plataforma, que resumieron su experiencia de trabajo, sobre las cuestiones prácticas de funcionamiento de estos canales.

En primer lugar, **Rosa Gayoso** abogada, Directora del departamento de control Interno de la Fundación Secretariado Gitano, destacó su experiencia en la implantación del canal desde el año 2014, que está asociado al código de conducta y código de buen gobierno como base para determinar los incumplimientos, pero también se han abierto a recibir todas las críticas que puedan llegar siempre que sean de buena fe, de hecho han diferenciado entre canal de quejas y denuncias, teniendo estas últimas un componente legal, inmoral o poco ético. La denuncia no es anónima para garantizar la buena fe, pero son tratadas de una manera confidencial dentro del departamento de control interno.

La eficacia del canal de denuncias radica en que se ha demostrado la confidencialidad en todo el proceso, y la agilidad y se muestra satisfecha con el proceso porque cree fortalece la relación de todos los grupos de interés con el proyecto y la organización.

Julia Rubio Marín, Directora Adjunta de Políticas de Personal, Formación, Voluntaria y Responsabilidad Social Interna y **María Dolores Birruero Juárez**, Directora Adjunta de Desarrollo Territorial y Política de calidad, ambas de la Fundación CEPAIM expusieron el modelo que se está desarrollando, diferenciando un canal interno en la organización y otro externo para abarcar todos los riesgos. Así mismo defendieron en este sistema la oportunidad de externalizar la gestión del canal de denuncias externo, acompañado de un continuo seguimiento de verificación del funcionamiento del sistema, para lo que ha sido clave la creación de un comité ético multidisciplinar, y la implicación del Patronato, así como el seguimiento de los equipos en las diferentes comunidades autónomas. La formación es esencial en este proceso, pues aporta la agilidad y conocimiento necesarios, y es esencial separar las funciones del órgano instructor y del órgano que verifica el funcionamiento.

Guadalupe – Lupe – Juárez, responsable del Sistema de Protección de la CEPSS, y responsable en el acompañamiento para el diseño e implementación del Servicio de Protección Infantil de la Confederación de Centros Juveniles Don Bosco, realizó una presentación en la que describió el proceso que ha seguido la organización desde el inicio, con la creación de un comité, desarrollo de un diagnóstico y un plan de implementación, así como herramientas para hacer el seguimiento. Considera que el trabajo dentro de la organización, para promover la reflexión previa, es esencial y dotar de recursos (tiempo y equipo) son fundamentales. Es necesario un ejercicio interno para vencer las resistencias internas y repensar las funciones, previo a la elaboración del mapa de riesgos penales, aprovechar las buenas prácticas ya desarrolladas por la organización y que sirvan de modelo y palanca para completar el proceso. Destaca que el aprendizaje durante el proceso dentro de la organización es muy importante, ya que aporta transparencia, espíritu de co-creación, y una mirada sistémica.

Por su parte **Patricia Mora**, asesora legal de la Confederación Estatal de Personas Sordas hizo la presentación de la experiencia en la gestión del canal en su entidad, que ha sido efectiva desde el mes de abril, desarrollándose los códigos de conducta que ya existían como el código ético y el manual de cumplimiento normativo como productos principales asociados a este canal. Según su experiencia no es suficiente con una herramienta informática, o una dirección de email para recibir las denuncias, sino que es necesario promover el acceso al canal a través de otros medios como buzones físicos, ello porque el colectivo de personas con discapacidad es muy amplio y diverso. En su caso, el sistema se centra también en los derechos de las personas contratadas, extendiéndose el código ético a todo el personal y favoreciéndose su comprensión.

A continuación, se sucedieron preguntas por parte de los asistentes relativas al **tiempo que es necesario guardar la documentación** de la denuncia a la que los presentes respondieron, que aunque hay normativa que apunta a los tres meses por preservar la protección de datos y confidencialidad, estas normas pueden colisionar con el deber de garantizar el derecho de defensa de la persona jurídica y para ello recoger la trazabilidad de la investigación es esencial recomendando custodiar la información hasta que el hecho delictivo haya sido juzgado. Así mismo se analizó la necesidad de separar el órgano instructor del de control y evitar los conflictos de interés para proteger a la persona denunciante, entre otras cuestiones prácticas que se plantearon durante el turno de preguntas.

En las conclusiones, **Marisa Gómez Crespo**, directora de la Plataforma de ONG de Acción Social destacó la relevancia de todas las intervenciones y la gran utilidad que tiene este intercambio de conocimiento que fortalece el trabajo de las organizaciones, extrayendo algunas conclusiones:

- La importancia de elaborar un buen **mapa de riesgos penales, pensando en el beneficio** para la organización y no de manera impuesta, incorporando delitos que, aunque no estén recogidos en el art. 31 bis del código penal, sea preciso por otra normativa aplicable o por coherencia (ej: acoso) .
- Se ha destacado también la necesidad de visualizar el cumplimiento normativo como **un sistema de protección y cuidado de la organización** y garantía de confianza en el proyecto por parte de todos los grupos de interés.
- Se ha recomendado **asociar el canal de denuncias a un código ético ó de comportamiento, para dar consistencia** al sistema y permear la organización.
- Se ha destacado, asociado a la apertura de canales de denuncia y desarrollo de códigos de conducta o éticos, la necesidad de **formación**, y asociado a ello la necesidad de presupuestar recursos para la gestión del cumplimiento normativo.
- En la gestión del canal, además de las garantías de confidencialidad, transparencia y agilidad, se destaca la necesidad de promover la **accesibilidad** y tener en cuenta que en muchos casos los recursos como buzones físicos también pueden ser útiles para recoger la quejas y conocer que ocurre en la organización
- Finalmente, y por la recurrencia en la conversación, parece que es determinante situar en el organigrama el órgano de cumplimiento y asociar las diferentes áreas de control, interno, auditoria y calidad y separarlo del órgano instructor, en un sistema de cumplimiento y de integridad al que se asocien estos canales y que sean consistentes con el amplio abanico normativo a nivel de comunidades autónomas y a nivel internacional, por la numerosa y dispersa legislación y para adaptar la organización a los cambios venideros en materia de protección a personas denunciantes (como la reciente propuesta de directiva europea) y el desarrollo de normativa en materia de transparencia.

Yolanda Besteiro, Coordinadora de la Comisión de Transparencia y Buen Gobierno clausuró la Jornada destacando que el enfoque que se ha abordado, tanto desde el punto de vista teórico como practico ha servido para enriquecer e intercambiar el conocimiento dentro del sector. Transmitió a Transparencia Internacional y la Fundación Pons su agradecimiento, así como a todas las ponentes y participantes de organizaciones que han mostrado su experiencia de manera muy clara y transparente.

Concluyó que el trabajo de la comisión es servir de vehículo para este intercambio de conocimiento y hacerlo llegar a las organizaciones, destacando la falta de recursos de los que se dispone en muchos casos y el excelente trabajo que aun con estas carencias hacen las organizaciones.

Concluyó que *ojalá hubiera que cerrar a futuro los canales de denuncia porque no haya nada que denunciar y no porque no lleguen denuncias.*

Durante el tiempo de elaboración de estas conclusiones, en concreto, el pasado día 7 de octubre de 2019 fue aprobada la directiva para protección de personas denunciantes por la Comisión Europea, abriéndose un plazo para la trasposición a nuestro ordenamiento de dos años.

Más información en: <https://transparencia.org.es/la-comision-europea-aprueba-una-propuesta-de-directiva-para-proteger-a-los-denunciantes-de-corrupcion-y-fraudes-legales/>

Materiales y guías de apoyo para implementar canales de denuncia en ONG facilitados por Transparencia Internacional (en inglés):

https://www.transparency.org/whatwedo/publication/international_principles_for_whistleblower_legislation

<https://www.ourcommunity.com.au/files/whistleblowingbook.pdf>

<https://www.transparency.org.uk/publications/anti-bribery-principles-and-guidance-for-ngos/>

<https://knowledgehub.transparency.org/assets/uploads/kproducts/Whistleblowing-Topic-Guide.pdf>

Mas información sobre la transparencia y buen gobierno de la Plataforma ONG de Acción Social en:

https://plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1510071231_maquetacion_transparencia_3b.pdf

Marisa Gómez Crespo
Directora Plataforma de ONG de Acción Social
direccion@plataformaong.org