

A person is seen from behind, sitting at a desk and using a laptop. The laptop screen displays a software interface with a camera icon and a button that says '+ Crear una nueva comunicación'. The person is wearing a blue shirt and jeans. The background is a blurred office setting.

¿Prestaciones, funcionalidades y condiciones mínimas que debe tener un proyecto de Canal del Informante para asegurar el cumplimiento de la Ley?

Servicio externo de:



Se debe tener en cuenta que, para cumplir con la normativa del canal de denuncias, también conocido como canal del informante, no basta con la simple implantación de una plataforma que gestione las denuncias; implica todo un ecosistema normativo que debe garantizar un cumplimiento íntegro de múltiples aspectos, como la seguridad, el anonimato, la preservación y protección de la información, y la implementación de protocolos y procedimientos jurídicos detallados. Cada uno de estos elementos debe ser gestionado con rigurosidad para asegurar el total cumplimiento de la normativa vigente.

Por otro lado, hay que resaltar que de las muchas empresas que ofrecen plataformas de canal de denuncias en España (más de 70), unas pocas (no más de 5) cumplen con lo exigido por Ley al 100%. Y hay que tener en cuenta que, una vez que la Autoridad Independiente de Protección al Informante comience a operar, es posible que muchas de esos proveedores cesen su actividad en esta área, tal y como ha pasado en otros países que van más adelantados con esta normativa. Además, de las sanciones que se apliquen a todas aquellas empresas que tengan implantado un canal de denuncias que no cumpla con los requerimientos de la Ley.

Dicho esto, vamos a enunciar una serie de **prestaciones, características y funcionalidades mínimas** que debe disponer cualquier proyecto de implantación de un Canal de Denuncias para cumplir con la normativa. Abordaremos aspectos tanto técnicos como normativos.

1 Garantizar la confidencialidad y anonimato

La plataforma debe permitir presentar denuncias de forma anónima y estar diseñada para gestionarlas sin revelar la identidad del informante. Para mantener la confidencialidad, se deben implementar medidas de seguridad y protocolos de privacidad rigurosos, asegurando que solo el personal autorizado acceda a la información de los denunciantes y denunciados. Además, se requiere proteger la identidad del informante eliminando datos que puedan comprometer su anonimato, como direcciones IP y metadatos de archivos adjuntos.

2 Anonimización de la información sensible

La plataforma de canal de denuncias debe permitir la anonimización efectiva de información sensible que quede registrada. Anonimizar implica modificar los datos personales para que la identidad del sujeto no se pueda identificar, ya sea directa o indirectamente, eliminando o alterando identificadores como nombres o números de identificación. Esto es vital para proteger la identidad de los denunciantes y alentar los reportes sin miedo a represalias, especialmente en el entorno laboral. Además, la anonimización es crucial para cumplir con leyes de protección de datos como el RGPD, permitiendo el uso y análisis de la información para investigaciones o análisis de tendencias sin comprometer la privacidad individual.

3 Encriptación de extremo a extremo

Toda la información compartida a través del canal debe estar protegida mediante encriptación de extremo a extremo para garantizar que solo las partes autorizadas puedan acceder a ella, y evitar el acceso indebido, incluso por parte del equipo de desarrolladores de la plataforma.

La encriptación de extremo a extremo es un método de seguridad de datos en el que la información se cifra en el origen y solo se descifra en su destino final. Durante todo el proceso de transmisión, los datos permanecen cifrados, lo que significa que no pueden ser leídos ni modificados por nadie más, incluyendo a los intermediarios como los proveedores de servicios de Internet o los propios administradores del sistema de transmisión.

4 Permitir las denuncias por escrito y por voz

La plataforma de canal de denuncias debe ser inclusiva, accesible y fácil de utilizar para todas las personas, independientemente de su nivel de habilidad tecnológica, permitiendo a los usuarios presentar sus denuncias tanto por escrito como verbalmente. Además, en el caso de la denuncia por voz, y para asegurar el total anonimato del informante, la plataforma debe incluir mecanismos que permitan la distorsión de la voz, todo ello de forma que el informante, pueda optar por la forma en la que desea interponer o comunicar su denuncia.

5 Medidas de seguridad avanzadas

La seguridad y protección de los datos en una plataforma de Canal de Denuncias es una prioridad absoluta, y va más allá de la simple encriptación de la información. Para garantizar un nivel óptimo de seguridad, la plataforma debería contar con varias capas de protección, diseñadas para salvaguardar los datos contra cualquier tipo de acceso no autorizado, hackeo o filtración.

Entre estas medidas adicionales se incluyen; almacenamiento seguro con alta disponibilidad y resistencia a posibles ataques; autenticación robusta, como la autenticación de dos factores (2FA), para asegurar que solo los usuarios autorizados puedan acceder a la plataforma; controles de acceso estrictos para que solo el personal necesario acceda a la información de las denuncias; firewalls avanzados y sistemas de

detección y prevención de intrusos para proteger contra ataques externos; monitorización y análisis constante para detectar cualquier actividad inusual; cifrado de datos tanto en reposo como en tránsito; pruebas de seguridad regulares como auditorías y pruebas de penetración; copias de seguridad y sistemas de recuperación de datos para proteger la información en caso de incidentes de seguridad; y políticas claras de seguridad de datos para el manejo y protección de la información. Estas capas de seguridad garantizan que la plataforma de Canal de Denuncias mantenga los datos protegidos de manera integral y efectiva y cumplan con la ley y con la Directiva.

6 Acuse de recibo

En un canal de denuncias, es crucial informar a los denunciante que su queja ha sido recibida y registrada en un plazo máximo de 7 días naturales. La gestión de este proceso puede ser asignada manualmente a una persona o automatizada mediante una plataforma. Esta plataforma no solo enviaría acuses de recibo automáticos, sino que también permitiría mantener una comunicación segura con los denunciante, incluyendo aquellos que optan por el anonimato. Tal sistema mejora la eficiencia y refuerza la confianza en el proceso de denuncias y permite el cumplimiento del plazo legal.

7 Libro-Registro de casos

La plataforma de canal de denuncias debe mantener un libro-registro organizado y detallado de todas las denuncias recibidas, incluyendo información clave de cada caso, pero anonimizando los datos que puedan identificar a los denunciante o a otros mencionados.

Este registro cumple con varios propósitos clave, como asegurar la transparencia y la trazabilidad en el manejo de cada caso, desde su recepción hasta su resolución, cumplir con requisitos legales demostrando un manejo serio y conforme a la ley de las denuncias, facilitar las auditorías e inspecciones proporcionando evidencia clara de la gestión

adecuada de las denuncias y respeto por la privacidad, y permitir el análisis de tendencias y patrones para identificar áreas de mejora y tomar medidas preventivas.

Además, debe contener la respuesta ofrecida al denunciante, puesto que no debe olvidarse que el sistema debe proporcionar una fluida comunicación bilateral que permita la solicitud de nuevas pruebas o documentos que apoyen la denuncia formulada, así como la respuesta a la denuncia interpuesta.

8 Política de uso

Es preciso desarrollar un protocolo de uso claro para el canal de denuncias. Este debe definir específicamente los hechos denunciables, incluyendo conductas ilegales, violaciones de políticas internas y acciones éticamente cuestionables. Es importante proporcionar instrucciones detalladas sobre cómo acceder y utilizar el canal, así como explicar el formato adecuado para las denuncias, enfatizando en la información y detalles necesarios para una denuncia efectiva. Además, el protocolo debe esclarecer el procedimiento a seguir una vez presentada la denuncia, incluyendo los pasos de la investigación y los tiempos estimados para cada fase.

El protocolo también debe abordar las limitaciones y exclusiones del canal, aclarando qué tipo de quejas no son apropiadas para reportar a través de este sistema. Es fundamental advertir sobre las consecuencias de presentar denuncias falsas o malintencionadas para preservar la integridad y credibilidad del canal. Facilitar el acceso al protocolo y promover su comprensión a través de formación regular asegurará su uso responsable y eficaz, fortaleciendo la cultura de transparencia y responsabilidad en la organización.

9 Publicidad y adecuación a la normativa

Es una exigencia legal que la existencia del canal de denuncias esté a disposición de la plantilla, proveedores, clientes y terceros, mediante la visibilidad de dicho canal en la web corporativa de la empresa.

Así mismo la ley impone a que todas aquellas empresas u organizaciones que implementan un canal de denuncias, independientemente de qué normativa les imponga dicha obligación, a que por razones de transparencia y ética empresarial la implementación se realice siempre conforme a lo previsto la Ley 2/23, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción; esto es la legislación vigente en España.

10 Protocolo para la gestión de las denuncias

Para asegurar la eficacia y el cumplimiento normativo del canal de denuncias, es imprescindible establecer un procedimiento meticuloso para la tramitación e investigación de las denuncias recibidas. Este procedimiento debe detallar integralmente el proceso desde la recepción de la denuncia, incluyendo la evaluación inicial para determinar su admisión, y el desarrollo de la investigación subsiguiente. Es crucial definir quién será responsable de llevar a cabo la investigación, cómo se planificará la interacción y audiencia con las partes implicadas, y los pasos a seguir en caso de que la denuncia involucre potenciales actividades delictivas.

Una parte esencial del procedimiento es la colaboración con las autoridades pertinentes en casos que lo requieran, garantizando así una gestión adecuada y legal de las denuncias. También es fundamental establecer plazos claros y realistas para cada etapa del proceso, acorde con las disposiciones legales. La ley establece un plazo máximo de 7 días para emitir el acuse de recibo al denunciante y un período de hasta 3 meses para completar la investigación, prorrogables de forma justificada por otros 3 meses más. Estos plazos son importantes para mantener un flujo de trabajo organizado y

transparente, asegurando que cada caso se maneje de manera eficiente y dentro de los marcos legales correspondientes.

11 Establecimiento de un sistema de sanciones

Es crucial que la organización establezca un sistema disciplinario efectivo en relación con el canal de denuncias. Este sistema debe ser diseñado para imponer sanciones apropiadas a las conductas ilícitas o infracciones, incluyendo violaciones de las normas internas de la empresa. Al implementar este régimen disciplinario, es esencial que se respeten los límites establecidos por la ley laboral en cuanto a la aplicación de sanciones internas. Este sistema no solo refuerza la seriedad con la que se abordan las denuncias, sino que también promueve un entorno de trabajo ético y conforme a la ley.

El canal de denuncias tiene como finalidad, además, detectar posibles irregularidades o conductas antijurídicas en el seno interno de la empresa u organización y poder ponerle fin a las mismas en la esfera interna.

12 Formación

Es fundamental proporcionar una formación exhaustiva al personal responsable de manejar el canal de denuncias. Esta capacitación debe ser amplia y cubrir diversos aspectos esenciales para garantizar un manejo efectivo y profesional de las denuncias. En primer lugar, el personal debe estar bien versado en las leyes y regulaciones pertinentes, así como en los códigos de conducta y políticas internas de la organización. Esto asegura que puedan abordar cada caso con un entendimiento claro del marco legal y ético aplicable.

Además de la formación jurídica, es igualmente importante que el personal reciba una capacitación sólida en protección de datos personales. Dado que el manejo de denuncias implica tratar con información sensible, el personal debe estar equipado con el conocimiento y las herramientas necesarias para manejar estos datos de manera segura

y conforme a las normativas de privacidad. Esto incluye comprender los principios del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la UE y otras leyes de privacidad relevantes, así como implementar prácticas de manejo de datos que respeten la confidencialidad y el anonimato de los denunciantes.

La capacitación debe ser un proceso continuo, con actualizaciones regulares para mantener al personal al tanto de los cambios en las leyes, regulaciones y mejores prácticas en el área de denuncias y protección de datos. Al asegurar que el personal esté bien formado en estos aspectos clave, la organización puede fortalecer la eficacia y la integridad del canal de denuncias, fomentando un entorno de trabajo más seguro y ético.

13 Informar y formar a los directivos, y miembros del órgano gestor sobre el uso del canal y su protección.

Es esencial informar y capacitar a todos los directivos y miembros del órgano gestor, sobre cómo utilizar el canal de denuncias y sobre los derechos que existen, ya sea como denunciantes o como sujetos de una denuncia. Para lograrlo, se debe comunicar claramente el protocolo de uso del canal, incluyendo guías detalladas sobre cómo presentar una denuncia y qué esperar una vez que se haya hecho. Además, es importante explicar el procedimiento que sigue la organización al recibir y manejar las denuncias, proporcionando una visión clara del proceso de investigación y resolución.

Asimismo, la plantilla debe estar plenamente informada sobre el régimen sancionador interno de la empresa. Esto incluye entender las consecuencias potenciales de las conductas que infrinjan las normas de la organización y la importancia de adherirse a los códigos de conducta establecidos. La formación debe abordar también los derechos de los denunciantes y denunciados, enfatizando la protección contra represalias y la garantía de un proceso justo y transparente.

Esta información que debe ser notificada además de a empleados, a terceros e interesados, no solo ayuda a fomentar una cultura de transparencia y responsabilidad dentro de la organización, sino que también refuerza la confianza en el canal de denuncias como una herramienta eficaz para mantener un entorno de trabajo ético y seguro. Al mantener a la plantilla bien informada y educada sobre estos aspectos, se facilita la adopción y el uso efectivo del canal de denuncias.

14 Política de borrado de datos personales

Se debe establecer un procedimiento específico para la eliminación de las denuncias y la supresión de datos personales, que esté en plena conformidad con la normativa de protección de datos. Este procedimiento debe alinearse tanto con las leyes generales de protección de datos como con las disposiciones específicas de la Ley de Protección del Denunciante.

Dicho procedimiento deberá detallar cómo y cuándo se eliminarán los datos personales recogidos a través del canal de denuncias. Esto incluye especificar los plazos para la retención de datos, que deben respetar los períodos establecidos en la legislación vigente, y describir las medidas técnicas y administrativas que se emplearán para asegurar una eliminación segura y efectiva.

Este enfoque garantiza que la información personal de los denunciantes y otros individuos implicados en las denuncias se maneje de manera responsable, se proteja su privacidad y se minimice el riesgo de acceso o uso indebido de datos. Implementar un procedimiento de eliminación de datos claramente definido y conforme a la ley es un paso crucial para mantener la confianza en el sistema de denuncias y asegurar la integridad y la conformidad legal del proceso.

15 Soporte y asesoramiento legal continuo

La implementación efectiva y la correcta implantación de un canal de denuncias no solo requieren su puesta en marcha y desarrollo inicial, sino también un compromiso continuo con la mejora, actualización y soporte legal especializado. Es crucial que todas las operaciones y decisiones dentro del canal estén alineadas con las leyes y regulaciones aplicables, lo cual demanda un asesoramiento legal exhaustivo que cubra desde el diseño y estructura del canal hasta la gestión y seguimiento de las denuncias.

Por un lado, se recomienda realizar revisiones y auditorías periódicas para verificar la eficacia y efectividad del sistema, identificar y corregir errores o deficiencias, y realizar ajustes necesarios acordes a las mejores prácticas y requisitos legales. Estas revisiones pueden ser internas, pero se aconseja fuertemente la realización de auditorías externas para aportar independencia y objetividad, lo que a su vez ofrece una perspectiva fresca y especializada, contribuyendo a la imparcialidad y eficacia del canal.

Por otro lado, aunque el asesoramiento legal interno puede ser útil, la contratación de asesores legales externos es altamente beneficiosa para prevenir conflictos de interés, el cumplimiento de los plazos y garantizar decisiones objetivas. Los expertos externos, constantemente actualizados sobre tendencias legales y mejores prácticas, facilitan la adaptación proactiva del canal a los cambios legislativos y normativos. Esto fortalece la integridad legal del canal y aumenta la confianza de los empleados y otras partes interesadas, sabiendo que está gestionado con profesionalidad legal y ética. Establecer un cronograma regular para estas revisiones y asesoramientos asegura que el canal de denuncias se mantenga actualizado, eficiente y en plena conformidad con las normativas de compliance.

DERECHOS DE USO

La presente documentación es propiedad de La Zenda de Dimension TEI S.L., tiene carácter confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro. Asimismo, tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito de La Zenda de Dimension TEI S.L. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a la Ley.

INFORMACION SOBRE PROTECCION Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Responsable: LA ZENDA DE DIMENSION TEI, S.L.- CIF: B76368570 - Dirección postal: Cl. Acceso de los Alemanes, 4, Santa Brígida, 35309, Las Palmas. Correo electrónico: administracion@dimensiontei.com
Le comunicamos que los datos que usted nos facilite quedarán incorporados en nuestro registro interno de actividades de tratamiento con la finalidad de llevar a cabo una adecuada gestión de presupuesto, precontrato/contrato, facturas y otros servicios que usted nos solicite que sea de su interés. La legitimación, ejecución de la factura de los servicios presupuestados y/o contratados siendo firmados y aceptados. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial, durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales o de forma indefinida mientras no se comunique baja. Así mismo, los datos no serán cedidos a terceros salvo en aquellos casos en que exista una obligación legal. Tiene derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos, solicitar su supresión, limitar alguno de los tratamientos u oponerse a algún uso vía e-mail, personalmente o mediante correo postal.