

Instituto de  
**Audidores Internos**  
de España

LOS LUNES DEL INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS

[WWW.AUDITORESINTERNOS.TV](http://WWW.AUDITORESINTERNOS.TV)

#LOSLUNESIAI - @AUDITORINTERNO

# **CEPSA. Nuestra experiencia sobre la Directiva Europea de los Alertadores.**

## **Papel de auditoría interna**



# Cristina Fabre Chicano

# Primeras reflexiones



# Historia de los canales de ética. ¿Por qué implantarlos?



Reasons for the introduction of reporting channels

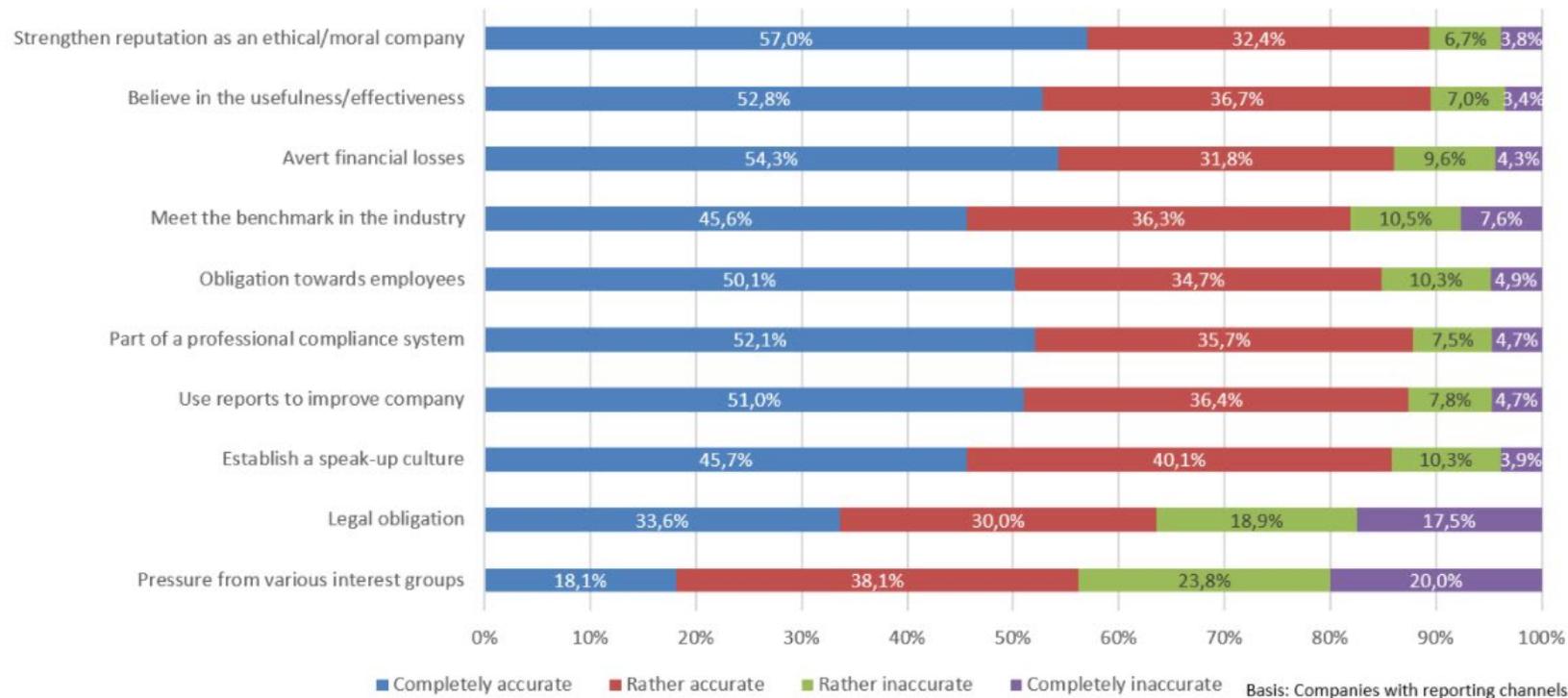


Figure 1 — Reasons for the introduction of reporting channels. Source: EQS Group AG.

Whistleblowing in the private sector: the how matters

# Ahora que sé que necesito un canal ético, cómo lo hago?

**LEGISLACIÓN CONSOLIDADA**

---

Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

---

Ministerio de Empleo y Seguridad Social  
«BOE» núm. 255, de 24 de octubre de 2015  
Referencia: BOE-A-2015-11430

---

**ÍNDICE**

<i>Prefacio</i> .....	8
<i>Artículos</i> .....	8
Artículo único. Aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. ....	8
<i>Disposiciones derogatorias</i> .....	8
Disposición derogatoria única. Derogación normativa.....	8
TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DEL ESTATUTO DE LOS TRABAJADORES .....	9
TÍTULO I. De la relación individual de trabajo .....	9
CAPÍTULO I. Disposiciones generales .....	9
Sección 1.ª Ámbito y fuentes .....	9
Artículo 1. Ámbito de aplicación. ....	9
Artículo 2. Relaciones laborales de carácter especial. ....	10
Artículo 3. Fuentes de la relación laboral.....	10
Sección 2.ª Derechos y deberes laborales básicos .....	11
Artículo 4. Derechos laborales. ....	11
Artículo 5. Deberes laborales. ....	11
Sección 3.ª Elementos y eficacia del contrato de trabajo .....	12
Artículo 6. Trabajo de los menores. ....	12
Artículo 7. Capacidad para contratar. ....	12

---

Página 1

26.11.2019 ES Diario Oficial de la Unión Europea L 305/17

**DIRECTIVA (UE) 2019/1937 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**  
**de 23 de octubre de 2019**  
**relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión**

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 16, su artículo 43, apartado 2, su artículo 50, su artículo 53, apartado 1, sus artículos 91, 100 y 114, su artículo 168, apartado 4, su artículo 169, su artículo 192, apartado 1, y su artículo 325, apartado 4, y visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea de la Energía Atómica, y en particular su artículo 31,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Tribunal de Cuentas (\*),

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo (\*\*),

Previa consulta al Comité de las Regiones,

Visto el dictamen de 30 de noviembre de 2018 del grupo de expertos a que se refiere el artículo 31 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea de la Energía Atómica,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario (\*),

Considerando lo siguiente:

- (1) Las personas que trabajan para una organización pública o privada o están en contacto con ella en el contexto de sus actividades laborales son a menudo las primeras en tener conocimiento de amenazas o perjuicios para el interés público que surgen en ese contexto. Al informar sobre infracciones del Derecho de la Unión que son perjudiciales para el interés público, dichas personas actúan como denunciantes (en inglés conocidas coloquialmente por *whistleblowers*) y por ello desempeñan un papel clave a la hora de descubrir y prevenir esas infracciones y de proteger el bienestar de la sociedad. Sin embargo, los denunciantes potenciales suelen renunciar a informar sobre sus preocupaciones o sospechas por temor a represalias. En este contexto, es cada vez mayor el reconocimiento, a escala tanto de la Unión como internacional, de la importancia de prestar una protección equilibrada y efectiva a los denunciantes.
- (2) A escala de la Unión, las denuncias y revelaciones públicas hechas por los denunciantes constituyen uno de los componentes que se sitúan en el origen del cumplimiento del Derecho y de las políticas de la Unión. Ellos aportan información a los sistemas nacionales y de la Unión responsables de la aplicación del Derecho, lo que permite a su vez detectar, investigar y enjuiciar de manera efectiva las infracciones del Derecho de la Unión, mejorando así la transparencia y la rendición de cuentas.
- (3) En determinados ámbitos, las infracciones del Derecho de la Unión, con independencia de si el Derecho nacional las clasifica como administrativas, penales o de otro tipo, pueden provocar graves perjuicios al interés público, en el sentido de que crean riesgos importantes para el bienestar de la sociedad. Cuando se detecten deficiencias de aplicación en esos ámbitos, y los denunciantes suelen encontrarse en una posición privilegiada para revelar la existencia de infracciones, es necesario potenciar la aplicación del Derecho introduciendo canales de denuncia efectivos, confidenciales y seguros y garantizando la protección efectiva de los denunciantes frente a represalias.
- (4) Actualmente, la protección de los denunciantes en la Unión se encuentra fragmentada en los diferentes Estados miembros y es desigual en los distintos ámbitos. Las consecuencias de las infracciones del Derecho de la Unión con dimensión transfronteriza de las que informan los denunciantes muestran cómo una protección insuficiente en un Estado miembro no solo incide de forma negativa en el funcionamiento de las políticas de la Unión en ese Estado miembro, sino que puede extenderse también a otros Estados miembros y a la Unión en su conjunto.
- (5) Deben aplicarse normas mínimas comunes que garanticen una protección efectiva de los denunciantes en lo que respecta a aquellos actos y ámbitos en los que sea necesario reforzar la aplicación del Derecho, en los que la escasez de denuncias procedentes de denunciantes sea un factor clave que repercuta en esa aplicación, y en los que las infracciones del Derecho de la Unión puedan provocar graves perjuicios al interés público. Los Estados miembros podrían decidir hacer extensiva la aplicación de las disposiciones nacionales a otros ámbitos con el fin de garantizar que exista un marco global y coherente de protección de los denunciantes a escala nacional.

(\*) DO C 405 de 9.11.2018, p. 1.  
(\*\*) DO C 62 de 13.2.2019, p. 155.  
(\*) Posición del Parlamento Europeo de 16 de abril de 2019 (pendiente de publicación en el Diario Oficial) y Decisión del Consejo de 7 de octubre de 2019.

Normalización Española

**Norma Española**  
**UNE-ISO 37002**  
Octubre 2021

## Sistemas de gestión de la denuncia de irregularidades

### Directrices

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico CTN 165 *Ética, gobernanza y responsabilidad social de las organizaciones*, cuya secretaría desempeña UNE.

Asociación Española de Normalización  
Génova, 6 - 28004 Madrid  
915 294 900  
info@une.org  
www.une.org

Este documento ha sido adquirido por INSTITUTO OFICIALES CUMPLIMIENTO IOC el 2021-10-21.  
Para poder utilizarlo en un sistema de red interno, deberá disponer de la correspondiente licencia de AENOR.

# Para qué empresas es obligatorio tener un canal de denuncias?

## Empresas a las que afecta la normativa

### En el sector privado

- Las empresas a partir de 250 empleados
- Las empresas que obtengan un volumen de negocio igual o superior a 10 millones de euros
- Todas las empresas dentro del sector financiero que puedan sufrir riesgos relacionados con blanqueo de capitales o financiación del terrorismo

### En el sector público

- El Estado
- Las administraciones regionales y provinciales
- Otras entidades de derecho público
- Los municipios de más de 10.000 habitantes

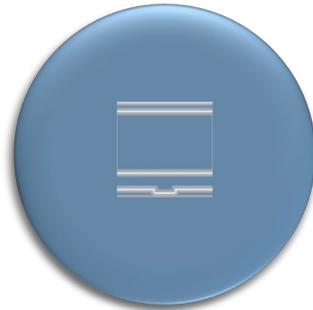
# Elementos básicos para implantar un canal de ética

## CULTURA ÉTICA. CONFIANZA



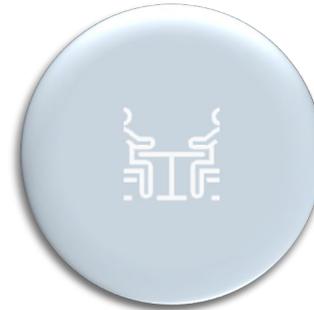
### Políticas y procedimientos

- Código de ética
- Política del canal
- Procedimiento de gestión del canal
- Procedimiento de investigación
- ET, convenios colectivos, ... -> sanciones



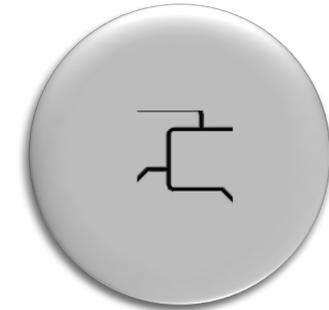
### Herramientas

- ¿qué canales habilitamos?
- Seguridad. Cifrado de la información. (Ojo: emails!)
- Integridad y Trazabilidad durante todo el ciclo
- UE.- GDPR los datos no pueden salir de la UE. Anonimización, pseudonimización



### Equipo humano

- Equipo de recepción
- Equipo de investigación
- Equipo sancionador
- Equipo de seguimiento



### Formación y Comunicación

- Qué es?
- Dónde está?
- Cómo se usa?
- Para qué se usa?

Mejora continua a través de encuestas y evaluaciones

# ¿Qué dice nuestro Código de ética?



## ➤ ¿QUÉ HACEMOS EN CASO DE INDICIOS DE INCUMPLIMIENTO O DE POSIBLE MALA CONDUCTA?

La responsabilidad que tenemos como empleados de Cepsa, promueve que denunciemos cualquier sospecha o incumplimiento real de la regulación vigente y de nuestra normativa interna. Al hacerlo, ayudamos a identificar y eliminar conductas inapropiadas y agravios, protegiéndonos nosotros mismos y a la compañía de los daños y perjuicios que puedan derivarse.

Podemos comunicar cualquier indicio de incumplimiento del Código de Ética y Conducta, normativa interna o externa, a través de uno de los siguientes canales habilitados:

- Mediante la comunicación a tu superior jerárquico para que el responsable del área informada remita, inmediatamente, la información recibida a la Oficina de Ética y Cumplimiento.
- A la Oficina de Ética y Cumplimiento a través del Canal de Ética y Cumplimiento: [canaletica@cepsa.com](mailto:canaletica@cepsa.com)

Las investigaciones relativas a incumplimientos del Código de Ética y Conducta se llevarán a cabo según lo establecido en la Política del Canal de Ética y Cumplimiento y el procedimiento de investigaciones.

Como compañía, no toleraremos ninguna forma de represalia dirigida contra quien, de buena fe, plantee una denuncia o contra quien colabore en una investigación. La violación de esta prohibición se sancionará como un incumplimiento, así como las denuncias que se realicen de "mala fe". Por ello, garantizamos la confidencialidad de los datos de la persona denunciante tal y como determina la regulación de datos personales y la relacionada con la gestión de canales de denuncia.

La respuesta de Cepsa a posibles infracciones de nuestro Código se realizará de acuerdo con los procesos formales establecidos en la compañía. Estos procesos tienen en cuenta la presunción de inocencia y los derechos de participación de los representantes de los empleados cuando así lo exija la normativa. La compañía adoptará medidas disciplinarias apropiadas en caso de infracciones demostrables, en base a los convenios colectivos.

Cepsa aplicará los mismos principios para infracciones presentadas sobre terceros que tengan relaciones de negocio con la compañía.

# Política sobre la Gestión del Canal



- Poner a disposición de nuestros empleados, proveedores, socios, clientes y resto de grupos de interés, el Canal de Ética y Cumplimiento para dar a conocer a los administradores de la Compañía, cualquier posible incumplimiento o conducta indebida por cualquier empleado o tercero que represente a Cepsa y pueda dañar su reputación o la continuidad de negocio.
- Mantener activo este canal de comunicación como pilar fundamental de su sostenibilidad, cuya gestión se realiza por la Oficina de Ética y Cumplimiento en supervisión de la Comisión de Auditoría, Cumplimiento, Ética y Riesgos, delegada por el Consejo de Administración,
- Velar por la integridad de la Compañía es responsabilidad de nuestros empleados. Ante un posible incumplimiento ético, normativa interna o externa estos tienen la obligación de comunicarlo de la forma más inmediata posible a través de los canales habilitados.
- Proteger al denunciante de buena fe o colaborador en el proceso de investigación ante cualquier posible represalia. Una denuncia o facilitación de información de "mala fe" está sujeta a medidas sancionadoras.
- No tolerar ninguna forma de represalia dirigida contra quien, de buena fe, plantee una preocupación acerca de un posible incumplimiento del Código de Ética y Conducta o de la normativa interna o externa; o contra quien colabore en una investigación sobre un incumplimiento. Cualquier acto o amenaza de represalia contra un empleado está sujeto a medidas disciplinarias.
- Garantizar nuestro compromiso con la confidencialidad de los datos de la persona denunciante. Las personas que deban conocer su contenido quedan sujetas a un compromiso de confidencialidad. Los datos de un denunciante sólo podrán ser facilitados en caso de exigencia legal y previa solicitud de la autoridad competente, cumpliendo en todo momento con la legislación sobre protección de datos de carácter personal.
- Analizar todas las denuncias y consultas recibidas y, en función del resultado, la Oficina de Ética y Cumplimiento podrá iniciar un procedimiento investigador con el objetivo de esclarecer los hechos ocurridos. Las denuncias se gestionarán en el canal de acuerdo con los plazos exigidos por la legislación vigente.
- Realizar todas aquellas acciones que se consideren adecuadas para la determinación y resolución del supuesto incumplimiento denunciado, así como para la obtención de los documentos necesarios para disponer de una evidencia suficiente, atendiendo al principio de proporcionalidad.
- Colaborar de forma proactiva con las investigaciones es responsabilidad de nuestros empleados proporcionando información veraz, clara y completa, siendo nuestros principios básicos y responsabilidades en el desarrollo de las investigaciones la confidencialidad y la cooperación
- Mantener un registro, de acuerdo con la legislación vigente, actualizado de todas las consultas de interpretación ética o de cumplimiento, de las denuncias derivadas de incumplimientos y de la resolución de dichas denuncias con las medidas correctivas o acciones disciplinarias adoptadas.
- Colaborar de buena fe y proactivamente con las investigaciones y auditorías que se realicen, así como el deber de informar a la Oficina de Ética y Cumplimiento de cualquier sospecha o incumplimiento real de nuestros principios éticos o la regulación aplicable, que pueda derivar en sanciones penales. Para ello, contamos con canales internos desarrollados a tal efecto para la comunicación de posibles irregularidades con la Comisión del Consejo de Auditoría, de Cumplimiento y Ética, entre los que se encuentra el Canal de Ética y Cumplimiento (canaletica@cepsa.com).





# Proceso de gestión del canal de ética



## Política sobre la Gestión del canal. Deber de custodia



- Las organizaciones deberían identificar, implementar, comunicar y mantener canales de denuncia visibles, accesibles y seguros. En la medida de lo posible, al menos un canal debería estar fuera de la jerarquía de la dirección. Los canales de denuncia pueden ser canales de denuncia internos alternativos o canales de denuncia operados por un proveedor de servicios de denuncia de irregularidades subcontratado

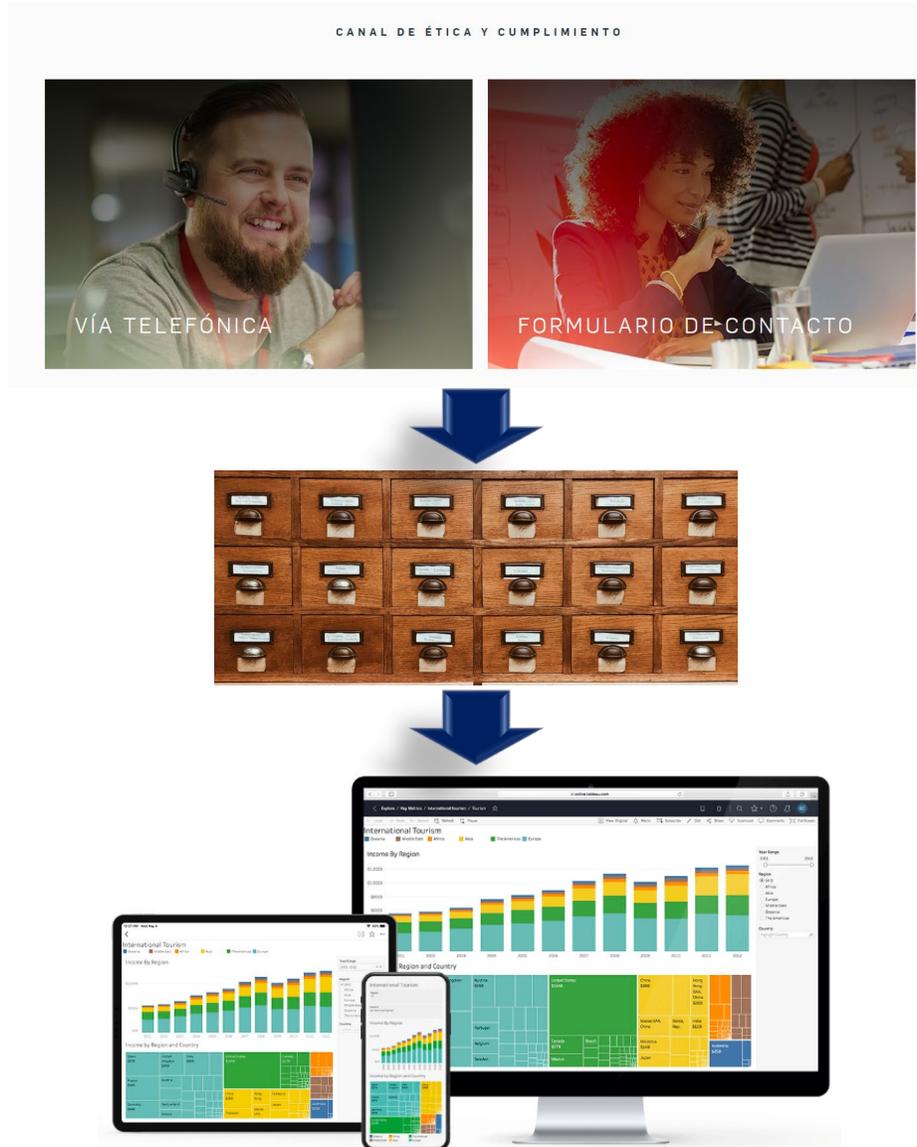
UNE-ISO 37002:2021

- La función de compliance se ocupará de que tanto la documentación del programa como la derivada de su ejecución se encuentren debidamente archivadas en la organización.
- La función de compliance se cuidará de que sólo tengan acceso a dicha documentación las personas que estén legitimadas a ello. En tal caso, garantizará la accesibilidad inmediata a la misma.
- La legitimidad para acceder a la documentación viene dada por normativa aplicable, amparada por el mandato de poderes públicos o establecida en los documentos o políticas de la propia organización.

Libro Blanco Compliance.



# Herramienta



# Cultura. Resistencia al uso. ¿Cómo identificarla?



Employee reasons not to report bribery or corruption  
(% of participants—frequency 159)



RSM's Global Corruption Law Compliance Survey 2016

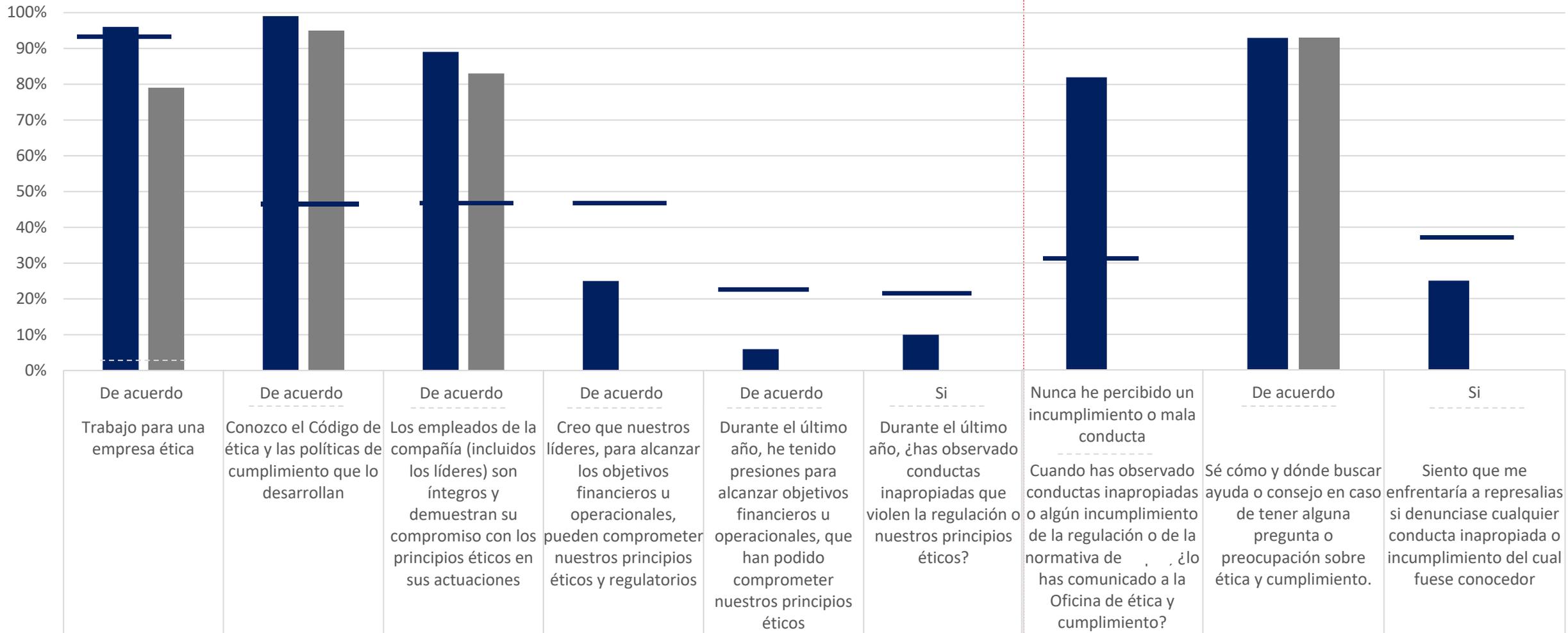
**Formación**

**CULTURA**

**Comunicación**



# Cultura. Resistencia al uso. ¿Cómo identificarla?



— Benchmark internacional



# Cultura. La Formación es una palanca para incentivar el uso del canal

## ¿Sobre qué hay que formar?

1. Código de ética y Política del canal de éticas.
2. Cultura ética y su vinculación con el canal, ¿qué es una conducta irregular?
3. Cómo gestionar las éticas de los equipos: gestión de conflictos, confidencialidad, no represalias, buena fe, protección denunciante y alertador, investigaciones
4. Protección al denunciante

## Medios para comunicarlo

1. On line ->
  1. TEDtalks que reciben comentarios:  
[https://www.ted.com/talks/kelly\\_richmond\\_pope\\_how\\_whistle\\_blowers\\_shape\\_history?language=es](https://www.ted.com/talks/kelly_richmond_pope_how_whistle_blowers_shape_history?language=es)
  2. Academia de liderazgo: cómo gestionar las denuncias en nuestros equipos
  3. Modulo en Curso sobre prevención de delitos
  4. Modulo en Curso Código de ética.
  5. Dilemas éticos
2. Presencial -> incluida en el modelo de prevención de delitos

## Cultura. La Comunicación tiene que ser lluvia fina: constante pero que no moleste

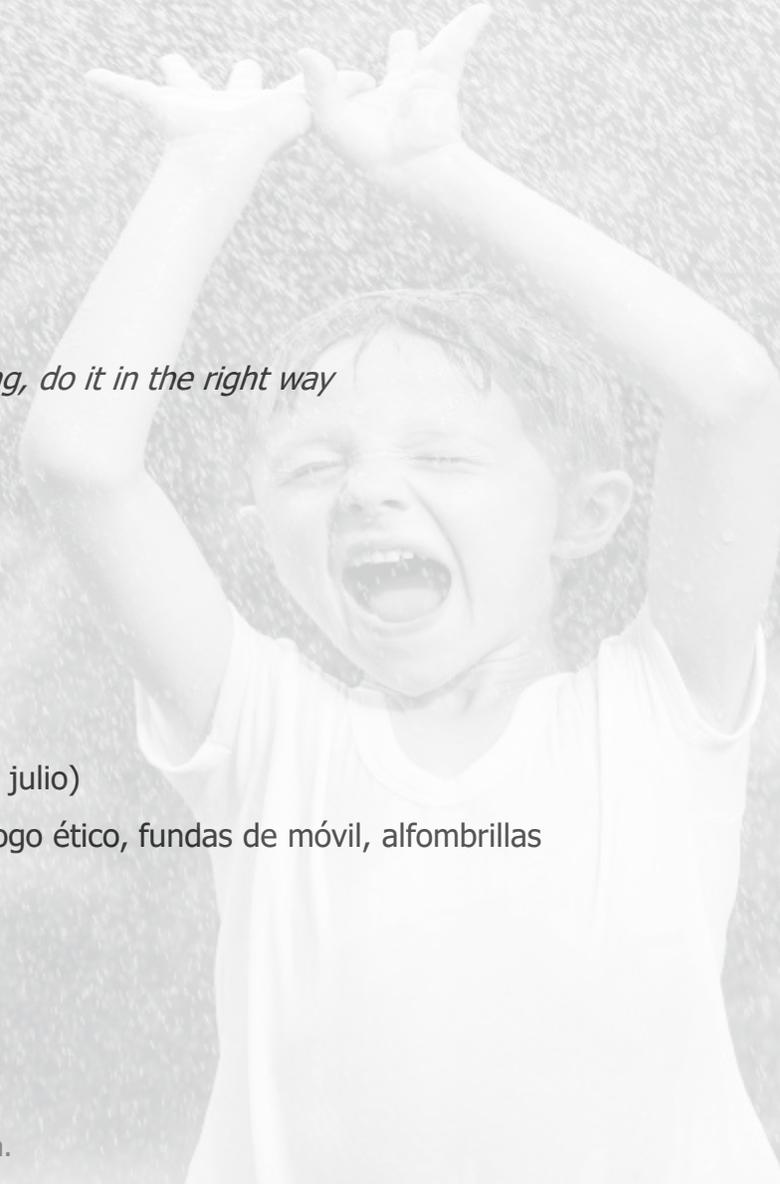


### ¿Qué Comunicar?

1. Para qué sirve el canal? Quién lo gestiona?
2. Medidas de protección
3. La posición del alertante. Dilemas éticos.
4. Estadísticas de su uso y de las sanciones

### Medios para comunicarlo

1. Generación slogan fáciles de recordar: *If you see, speak up; Do the right thing, do it in the right way*
2. Pantallas ->
  1. Video con formas para comunicarse con la OEC
  2. Video con estadísticas
3. Presenciales ->
  1. Visitas locales a los negocios
  2. V Día de la ética .- día del canal
4. Mailing -> Celebración del día internacional de alertante (23 de junio o 31 de julio)
5. Regalo con mensaje: botella transparente, tapacámaras, cuaderno con decálogo ético, fundas de móvil, alfombrillas ratón
6. Infografías colgadas en zonas comunes
7. Salvapantallas





## Cultura. El reporting nos ayuda a aumentar la cultura y a ordenarnos

### Reportes operativos, recurrentes a:

- BoD o Comisión Delegada
- Comité Dirección (corporativo o de negocios)

#### Sobre:

- Diseño y efectividad del canal de éticas.
- Evolución por tipología, por canal de entrada, por negocio, ...
- Tipología de incumplimientos y respuesta
- Encuesta ética con foco canal
- Resultado encuestas de satisfacción y planes de acción derivados
- Auditorías realizadas y planes de acción

### Comunicaciones urgentes

El compliance officer se ocupará de informar inmediatamente al órgano de administración o comisiones delegadas de aquellos incidentes o irregularidades que, por su gravedad puedan causar daños económicos o reputacionales significativos a la organización

### Memorias anuales:

- BoD o Comisión Delegada
- Comité Dirección

#### Sobre:

- Resumirá las tareas desarrolladas durante el ejercicio anual
- Identificación de las áreas de riesgo
- Descripción de la aplicación y eficacia de las políticas, procedimientos y controles establecidos, con un resumen de las tareas de supervisión y monitorización efectuadas, sea a distancia o mediante visitas in situ
- Detalle de los principales tipo de irregularidades o incidentes
- Descripción de los planes de acción sugeridos para corregir los incidentes o deficiencias e incumplimientos detectados
- Cambios sustanciales, actuales o previsibles, en la legislación o en su interpretación que suponga una modificación del programa de cumplimiento
- Relaciones o comunicaciones mantenidas con los reguladores, supervisores, ... incluyendo las sanciones

## Verificación del funcionamiento

- 
- Indicadores de compliance
  - Autoevaluación -
  - Auditoría interna – identificación de riesgos y controles. Modelo de gobierno. Seguimiento del procedimiento.  
GDPR
  - Auditor externo – procedimientos acordados de acuerdo a ISO37002
  - ESG

## **E-mail**

[crisrina.fabrechicano@gmail.com](mailto:crisrina.fabrechicano@gmail.com)

## **Linkedin**

[www.linkedin.com/in/cristinafabrechicano](http://www.linkedin.com/in/cristinafabrechicano)

# ¡¡GRACIAS!!

Síguenos en

[www.audidoresinternos.es](http://www.audidoresinternos.es)



@Auditorinterno

Instituto de Auditores Internos de España