



Centro Europeo del  
**Ombudsman**  
Organizacional

# PREGUNTAS Y RESPUESTAS

## Qué debes saber sobre la Directiva Whistleblowing

El 17 de diciembre de 2021, miles de organizaciones a lo largo de la Unión Europea tendrán que cumplir con esta Directiva, proporcionando un canal de denuncias a sus empleados.

En este apartado de preguntas frecuentes vamos a repasar de forma rápida las principales obligaciones con las que tiene que cumplir tu empresa para estar al día con la normativa.

# 1.- ¿Cuáles son las obligaciones para tu empresa según la Directiva?

- **Confidencialidad**

Deben establecerse canales para recibir denuncias que garanticen la confidencialidad del denunciante e impidan el acceso a personas no autorizadas.

- **Tiempo de respuesta.**

Se debe acusar recibo de la denuncia en un plazo de siete días.

- **Designación de una persona/departamento imparcial.**

Esta persona, que puede ser externa o interna a la organización, debe ser competente para hacer un seguimiento de las denuncias y comunicarse con el denunciante.

- **Seguimiento:**

Debe realizarse un seguimiento diligente de las denuncias y ofrecer una respuesta al denunciante en un plazo razonable, que no puede ser superior a tres meses a partir del acuse de recibo.

En resumen, tu empresa debe contar con un **canal de denuncias**. Pero no es suficiente con tener un canal, sino que debes cumplir con los siguientes requerimientos:





# 1.- ¿Cuáles son las obligaciones para tu empresa según la Directiva?



- **Acceso a la información:**

La información sobre las condiciones y los procedimientos para realizar denuncias a través de canales externos a la empresa debe ser clara y fácilmente accesible (por ejemplo, a las autoridades competentes, o a los medios de comunicación como último recurso)

- **Protección de datos:**

Todos los datos tratados en el canal de denuncias deben cumplir con lo establecido en la normativa de protección de datos.

- **Registro de las denuncias:**

Las empresas deben llevar un registro de todas las denuncias recibidas, en cumplimiento de los requisitos de confidencialidad, durante el tiempo necesario para tramitar la denuncia.

## 2. ¿Qué conductas pueden denunciar los empleados?

La nueva Directiva abarca una multitud de materias dentro de su ámbito de aplicación material. Dado que se centra en la protección contra las infracciones que constituyen una amenaza para los intereses públicos, protege a los denunciantes de conductas que se produzcan en ámbitos tales como:

- Contratación pública
- Servicios, productos y mercados financieros, y prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo
- Impuesto de sociedades
- Competencia
- Protección de los consumidores
- Protección del medio ambiente
- Salud pública
- Seguridad de los productos y del transporte
- Protección de la privacidad y de los datos personales, y seguridad de las redes y los sistemas de información

El denunciante puede proporcionar información sobre infracciones de la legislación de la UE que ya se han producido, infracciones que aún no se han producido, pero que se cree que es muy probable que se produzcan, acciones o incumplimientos que el denunciante tenga una preocupación razonable de considerar como una infracción del Derecho de la UE e intentos de ocultar infracciones.

### 3. ¿Cuándo debe tener tu empresa el canal de denuncias en funcionamiento?

Depende del tamaño de tu empresa.

Si tiene 250 empleados o más, la fecha límite para el cumplimiento es el **17 de diciembre** de este año.

Si tiene hasta 249 empleados, la fecha límite para el cumplimiento es **diciembre de 2023**.



## 4. ¿Qué tipo de canal de denuncias debes implementar para cumplir con los requerimientos de la Directiva?

La directiva no establece si el canal de denuncias debe ser online, por email o por teléfono, pero sí define cuáles son los requisitos con los que debe contar el sistema de cada empresa para cumplir con la normativa: confidencialidad, tiempo de respuesta, seguimiento, imparcialidad...

En los últimos años, cada vez más empresas apuestan por canales de denuncia online o web frente a otras opciones por varias razones:

- Son **más seguros** – toda la información puede encriptarse.
- Son **más rentables** – sólo requiere acceso a Internet y puede adaptarse al tamaño y características de la empresa.
- Proporciona **denuncias más completas y fiables** – es posible guiar a un denunciante sobre el tipo de información a proporcionar a través de un formulario online.
- Tiene **más funcionalidades** – suelen contar con una herramienta de gestión de casos- que facilita el seguimiento-, permite a los denunciantes adjuntar imágenes y archivos, etc.

Ponte en [contacto](#) con nosotros y te asesoraremos sobre qué canal de denuncias online se adapta mejor a tus necesidades.

# 5. ¿ Resulta suficiente cumplir con la legislación?

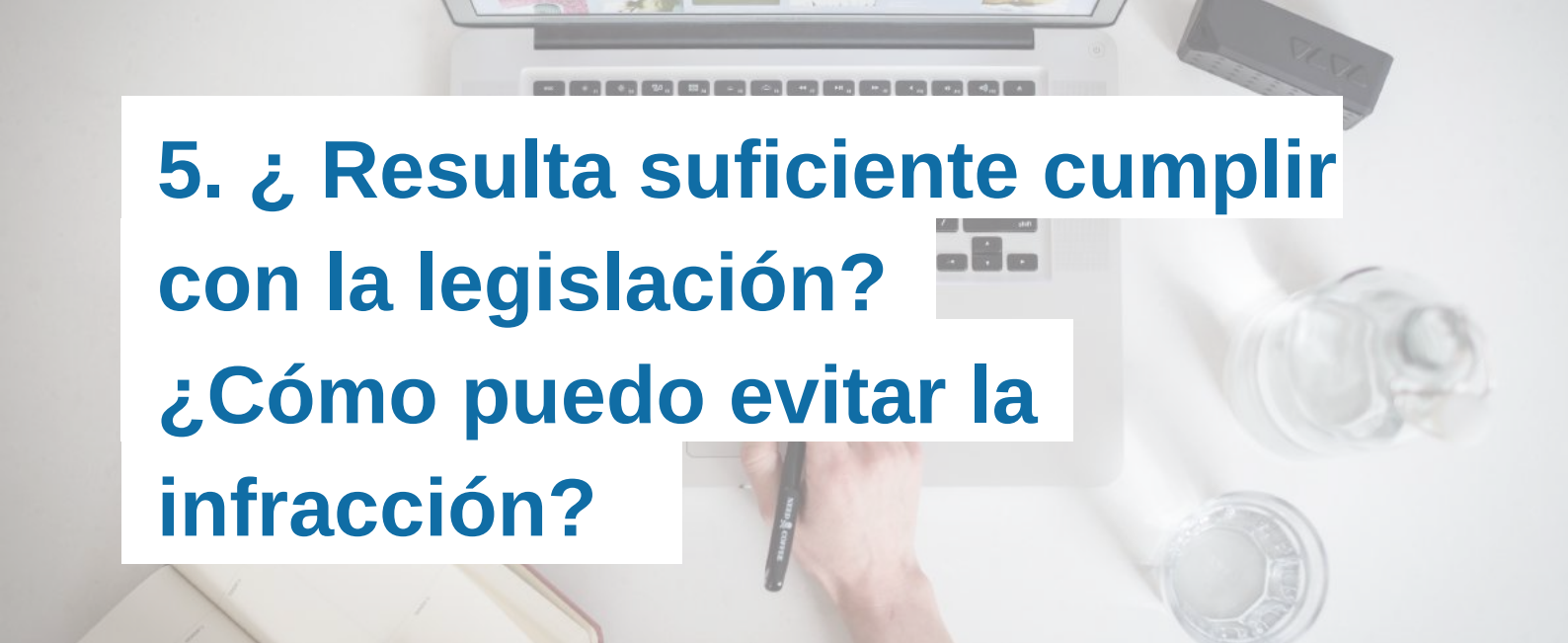
## ¿Cómo puedo evitar la infracción?

El canal de denuncias es un **sistema formal\*** cuyo objetivo es que los empleados puedan denunciar posibles infracciones que estén teniendo lugar en la empresa. Pero... **¿sabes por qué ha ocurrido el problema? ¿se podría haber evitado la infracción?**

\*

Canal formal	Canal informal
Notificación y apertura de investigación oficial	Reuniones privadas y confidenciales
Comunicación automática a la empresa	No implica notificación automática a la empresa
La organización investiga de oficio	Se puede abortar el proceso en todo momento
Rara vez reportan asuntos sistémicos	Reportan asuntos sistémicos
Resolución pública de los asuntos	Resolución de los asuntos acorde a su naturaleza

Cuando los problemas llegan al canal formal normalmente **ya es tarde**. La realidad es que cuando sólo hay un canal de denuncias, los empleados hacen uso de él únicamente cuando creen estar seguros de que existe un hecho denunciabile. Ello conlleva que cuando la información se vierte en el canal, suele ser ya **tarde para atajar el problema** y solo le queda a la empresa la opción de tratar de evitar las consecuencias jurídicas negativas.



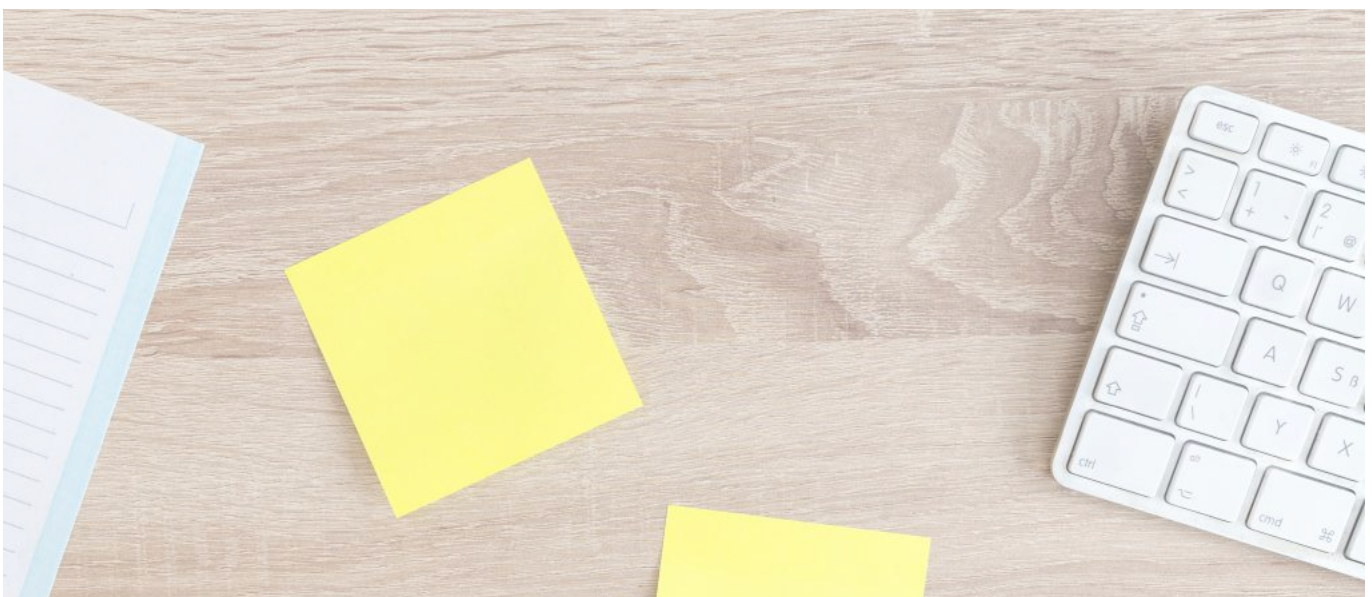
## 5. ¿ Resulta suficiente cumplir con la legislación? ¿Cómo puedo evitar la infracción?

Además, debido a que una vez hecha la denuncia la empresa se da por notificada y abre una investigación formal, las personas se piensan mucho si utilizar este canal y su uso **acaba siendo residual**.

Sin embargo, añadiendo **un canal adicional, el canal informal del Ombudsman**, los trabajadores pueden comunicar cualquier situación sospechosa aún cuando sea sólo un indicio, sospecha o mera percepción, pues la denuncia es anónima, la organización no se da por notificada y no se abre ninguna investigación formal.

La oficina del Ombudsman es un **recurso interno o externo dedicado a facilitar la resolución informal de las preocupaciones, problemas y conflictos** de los empleados, la dirección o incluso de los clientes externos de la empresa.

Cada vez más empresas en todo el mundo cuentan con esta figura informal que permite **atajar el problema antes de que sea tarde y complementa y potencia los canales formales de la organización**.





## 6. ¿Qué beneficios tiene la figura del Ombudsman?

Gracias a la información que recopila en el ejercicio de su función, el Ombudsman detecta fallos sistémicos, tendencias, hot-spots y buenas prácticas. Toda esa información, que de ninguna otra forma habría visto la luz, se pone al servicio de la dirección, lo que permite promover las **mejores prácticas en materia de buen gobierno corporativo, gestión y prevención de riesgos, cumplimiento normativo y experiencia empleado.**

Para los usuarios supone un recurso para **gestionar sus preocupaciones, problemas y conflictos laborales**, desde la seguridad de que serán escuchados y ayudados en la más estricta confidencialidad y anonimato.

Los empleados por tanto hacen **más uso de la figura del Ombudsman** que del canal de denuncias. La combinación de los dos, dota a la organización de un sistema integral y robusto de prevención y gestión de conflictos, con el consiguiente **beneficio para la productividad y la confianza institucional de la empresa.**

Conoce más detalles sobre la [\*Oficina del Ombudsman\*](#)

[\*Pregunta por tu plan. Desde 49 euros al mes\*](#)



Centro Europeo del  
**Ombudsman**  
Organizacional