

Guía | Gobierno, Riesgo y Cumplimiento

Gestionando los riesgos de la nueva realidad

Medidas para una adaptación efectiva del Compliance en tiempos de Covid-19



1. Introducción

La crisis derivada del COVID-19 nos sitúa ante una situación sin precedentes a nivel sanitario y económico. Ante estas extraordinarias circunstancias, los Sistemas de Gestión de Compliance y la figura del Compliance Officer se convierten en aliados fundamentales para afrontar la “nueva normalidad” en las organizaciones.

Entre las tareas que figuran en la agenda de las organizaciones figura el análisis de la nueva normativa aplicable, la identificación de los nuevos riesgos, la categorización de responsabilidades, la definición de roles dentro de la organización y la planificación de nuevos procedimientos.

A medida que las empresas reorganizan su actividad y vuelven al trabajo presencial, deben realizar un nuevo análisis de sus operaciones, considerando las medidas de prevención y control del coronavirus (COVID-19), y asegurarse de que pueden volver a un ritmo de trabajo normal y en buenas condiciones de salud para los trabajadores.

Consecuencia de ello, las posiciones de cumplimiento de la organización (Compliance o auditoría interna, entre otras) deben asumir un rol protagonista, aportando sus conocimientos transversales de procesos en materia de gestión de riesgos.

Impactos habituales en las organizaciones



Capital humano

Es necesario salvaguardar la salud. La prevención de riesgos es clave en estos momentos y seguirá siéndolo durante un tiempo.



Cadena de suministro

Desvíos, retrasos, cortes en las operaciones y repercusiones en los clientes. Gestionar los riesgos propios y los del resto de actores clave en la cadena de suministro.



Ventas

Que llevan a problemas de flujo de caja y posible incumplimiento de covenants. La gestión del riesgo de cobro y la optimización de los pagos es clave.



Operaciones

Deslocalización e infraestructuras no disponibles. Llegar a una nueva forma de trabajar con nuevos escenarios de continuidad a los que hacer frente.



Viajes

Restricciones a determinados destinos y reducción del volumen de viajes. Teletrabajo, o trabajo a distancia, como objetivo prioritario para reducir desplazamientos.



Regulación

Nuestros retos entorno al Compliance. Las decisiones en esta crisis pueden conllevar nuevos riesgos a medio y largo plazo.

En medio de una crisis, el análisis de riesgos es esencial y la puesta en marcha o actualización del Sistema de Gestión de Compliance será una premisa para hacer frente a los riesgos emergentes del COVID-19.

2. Evalúa los riesgos

Es evidente que ante una situación de crisis que puede impactar transversalmente a todas las actividades del negocio, se deben monitorizar permanentemente todos los procesos y cómo evoluciona la situación. Los riesgos de salud del personal, operativos y legales son diversos y la identificación temprana de los riesgos puede permitir a tomar las decisiones convenientes para marcar un rumbo adecuado.

En consecuencia, las organizaciones tienen que enfrentarse a estos cambios reconfigurando sus procedimientos internos de control y gestión, además tiene el deber de asegurar que todos sus miembros son conocedores de los nuevos riesgos y de las nuevas pautas de actuación.

Es esencial que las organizaciones establezcan procedimientos documentados y estrategias cortoplacistas y moldeables, cuando se enfrentan a entornos nuevos y constantemente cambiantes. Ejemplo de ello ha sido la implementación de políticas de trabajo alternativas, como el teletrabajo. Esta nueva forma de trabajo pone en mayor relevancia y peso los derechos digitales de los trabajadores introducidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos de diciembre de 2018, que establecen garantías para preservar la

intimidad de los trabajadores y su derecho a la desconexión digital. En este sentido, como parte del cumplimiento normativo, las organizaciones deberán implantar políticas de desconexión digital centradas en todo momento a respetar el Derecho a la intimidad y uso de dispositivos digitales en el ámbito laboral (Art. 87 e la LOPDGDD) y el Derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral (Art. 88 de la LOPDGDD).

Otros de los procedimientos han sido la reorganización de los medios productivos o la protocolización de las pautas e instrucciones necesarias para garantizar las medidas de seguridad y protección de los empleados que continúen con la actividad laboral (presencial o a distancia).

Por este motivo, el 28 de abril el Ministerio de Sanidad publicó en su web el Plan para la transición hacia una nueva normalidad tras la pandemia del COVID-19, donde las organizaciones han puesto en marcha sus planes de transición para la adopción de aquellas medidas preventivas y detectivas, que permitan garantizar la protección y seguridad tanto de sus trabajadores y colaboradores. De esta forma, destacamos aquellos aspectos a tener en cuenta en materia laboral y de protección de datos.



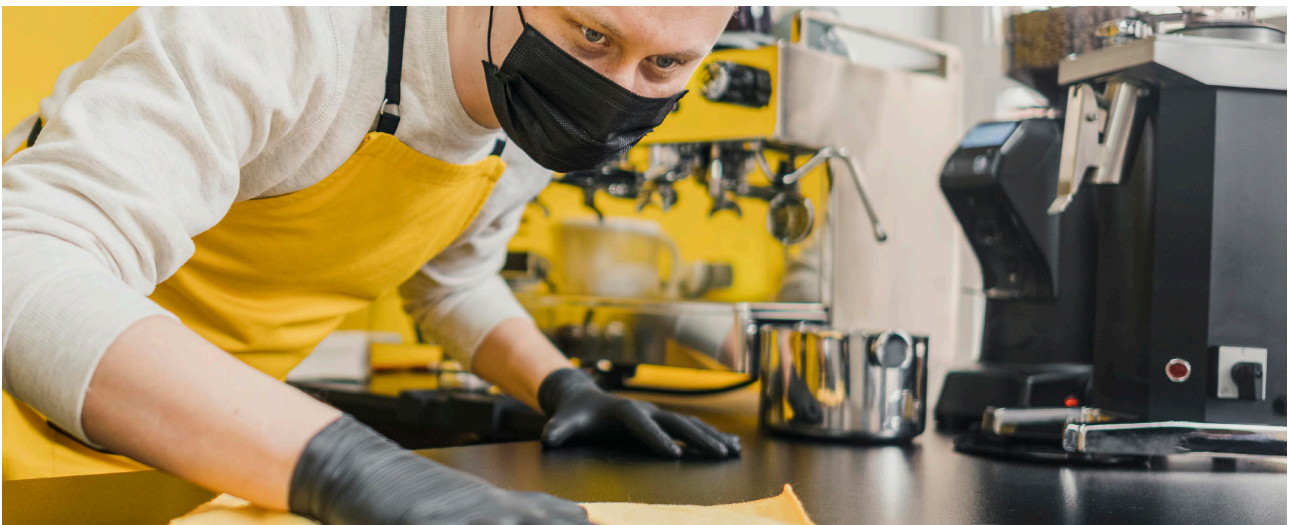
Aspectos a tener en cuenta:

2.1. Laboral

En materia laboral contamos con las pautas establecidas en los RDL 6/2020, de 10 de marzo, hasta el RDL 18/2020, de 12 de mayo. En estos reales decretos se establecen obligaciones para las organizaciones en relación con garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores en el desarrollo de sus actividades de conformidad con lo previsto en el Estatuto de los Trabajadores (art. 4 y 9) y la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (art. 14).

El artículo 318 del Código Penal hace referencia a las penas atribuibles a la persona jurídica en caso de cometerse actuaciones que den lugar a la comisión de delitos contra los trabajadores. De esta forma adoptar medidas para garantizar la seguridad y la salud de sus trabajadores y de la sociedad en general podría también eximir o atenuar una posible imputación penal.

Recordamos, al hilo de esto, las recomendaciones de las autoridades para con la salud de los trabajadores: siempre que sea posible, facilitar el teletrabajo; cuando esta opción sea inviable, tomar todas las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de las medidas de seguridad (como pueda ser la redistribución de turnos, si es necesario para garantizar que se mantiene la distancia necesaria entre los trabajadores), llevar un control exhaustivo de la limpieza y la desinfección, garantizar que se cumplen los protocolos de actuación establecidos, y facilitar a los trabajadores que tengan que seguir acudiendo a sus puestos los Equipos de Protección Individual (EPIs) necesarios para garantizar la seguridad de todos. Todo esto, sin olvidar que debemos tener especial atención a aquellos que puedan incluirse en un grupo de riesgo (como puedan ser aquellos con afecciones médicas respiratorias o cardiovasculares).



2.2. Protección de datos

Para la protección de los datos personales contamos con la publicación de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) de preguntas frecuentes recibidas en relación con el COVID-19 y con el informe de fecha de 12 de marzo de 2020 en el que analiza el tratamiento de datos personales en relación con la situación derivada de la extensión del virus COVID-19. En este contexto, alguna de estas medidas preventivas, podrían tener un impacto sobre los derechos y

libertades tanto de los trabajadores como clientes o usuarios o terceros, y por tanto se deberán implantar de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

Consideraciones

A continuación, describimos los aspectos básicos a tenerse en cuenta a la hora de implantar las medidas de seguridad y protección para reducir el riesgo de exposición de sus empleados en la nueva normalidad frente al Covid19:

- En el **control de acceso y presencia** de los trabajadores, en los centros de trabajo, se deberán substituir los sistemas de huella dactilar por otros que eviten el contacto físico y en los casos que se opten por reconocimiento facial, se deberán aplicar medidas de protección y seguridad por ser un dato biométrico calificado dentro de la categoría especial.
- En la **aplicación del Teletrabajo**, se deberá informar de manera clara y precisa a los trabajadores de sus obligaciones y de las medidas técnicas a adoptar, ya que su uso supone una exposición a nuevos riesgos que deben contemplarse y por tanto las organizaciones deben establecer políticas y procedimientos internos, así como revisar los existentes, para que se adapten a esta nueva realidad y ayuden a eliminar o, al menos, mitigar los riesgos asociados al teletrabajo.
- En el **control de la temperatura** en los accesos, se deberá tener en cuenta que los datos de salud de las personas están calificados como categoría especial por el RGPD y merecen por ello una mayor protección. Igualmente se deberá realizar un análisis del impacto, de la proporcionalidad y de la necesidad que justifique la adopción de esta medida de control. En cuanto al control de temperatura sobre terceros distintos de trabajadores, si la empresa sólo controla ese dato, pero no es capaz de identificar al interesado a través de ese u otros medios, no habría tratamiento de datos personales (que implica tratar datos de personas identificadas o identificables) y la medida podría adoptarse sin aplicación de la LOPDGDD. En ambos casos, existe el derecho de información a los trabajadores y de los clientes sobre la finalidad del tratamiento de sus datos personales.
- En la realización de **pruebas diagnósticas** destinadas a la detección del COVID-19 a los trabajadores, no necesitan el consentimiento de los trabajadores de conformidad con el art. 22 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, no obstante, si deberá informar a los trabajadores sobre la finalidad del tratamiento de sus datos personales. En Catalunya se deberá de solicitar la debida autorización a la Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitaria y cumplir los requisitos previstos en la RESOLUCIÓ SLT/936/2020, de 4 de mayo, por la cual se ordena el procedimiento para la realización de pruebas diagnósticas destinadas a la detección del COVID-19 mediante laboratorios clínicos y todo tipo de centros o servicios privados puestos a disposición del sistema público de salud de Cataluña.
- En la aplicación de **cuestionarios de salud** a trabajadores antes de su incorporación y a terceras personas, se deberán hacer preguntas concretas sobre el estado de salud en relación con el COVID-19, 14 días anteriores a la reincorporación a la actividad de conformidad con el principio de minimización de datos del RGPD. Los medios utilizados para la aplicación de los cuestionarios deberán garantizar el principio de confidencialidad y el cifrado, en su caso. Si se aplican a terceros (clientes, visitantes, proveedores, entre otros) se solicitará su consentimiento de forma libre.
- En los casos de **comunicación de un posible riesgo de contagio o de un contagio**, la empresa deberá comunicar al resto de la plantilla para preservar la salud del resto de los compañeros respetando la privacidad de la persona.
- Establecer **canales de comunicación** permanentes para informar a los trabajadores sobre las medidas adoptadas.

El Compliance ha dejado de ser una tendencia para convertirse en una necesidad real requerida por la “nueva normalidad”.

3. La figura del Compliance Officer

Si bien ya conocemos la estrecha interdependencia entre la gestión operativa y el cumplimiento, todavía hoy, dichas funciones de cumplimiento y de gestión del riesgo empresarial en muchas organizaciones trabajan en silos independientes. Esta es una situación especialmente contingente, pero todavía se hace más evidente en una crisis como la de Covid-19, donde existe una necesidad urgente de dar salida a unas políticas y procedimientos que mitiguen los nuevos riesgos existentes. Entonces, ¿qué papel debería desempeñar el Compliance Officer (CO)? Creemos que uno decisivo.

En los últimos años, los CO experimentados han desarrollado la habilidad de diseñar e implementar procesos y proyectos basados en el riesgo, tanto de la organización como los implícitos en los sectores. Además, a menudo hacen teniendo

en cuenta un factor determinante, como es el impacto reputacional. De esta forma deben abarcar procedimientos transversales que validen las funciones de riesgo relevantes en una organización, incluyendo salud, seguridad y medio ambiente, continuidad del negocio y gestión de emergencias, privacidad de datos, calidad, seguridad de TI, finanzas y otros.

En momentos de inseguridad sanitaria y económica como el actual es cuando debemos ser más preventivos y precavidos, motivo por el cual cobran especialmente importancia las medidas de control relacionadas con la seguridad y la higiene en los puestos de trabajo.

Como hemos mencionado, será de imperiosa necesidad por parte del Compliance Officer acatar las siguientes tareas:

1. Valorar el impacto legal y económico

que pueda darse en las relaciones laborales, mercantiles, civiles o tributarias en la empresa. La situación global está restringiendo numerosos sectores para preservar la seguridad de las personas; no obstante, esto conlleva un impacto económico asociado por la paralización de las actividades.

2. Informar, prevenir, comunicar y ejecutar.

Es de vital importancia que la organización otorgue las indicaciones oportunas tanto a sus trabajadores como a terceros.

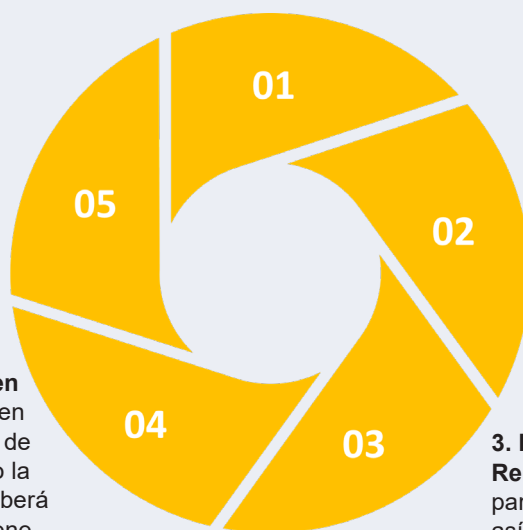
3. Dar un cumplimiento exhaustivo al Reglamento de Protección de Datos

para consus empleados y terceros, así como las directivas comunitarias, aplicadas a este caso excepcional en cuestión. Deberá mantenerse una extrema confidencialidad acerca de un empleado contagiado, reforzando cualquier medida de privacidad y de no discriminación si es necesario.

5. Trabajar en el plan de acción y recuperación del escenario de la “nueva normalidad”.

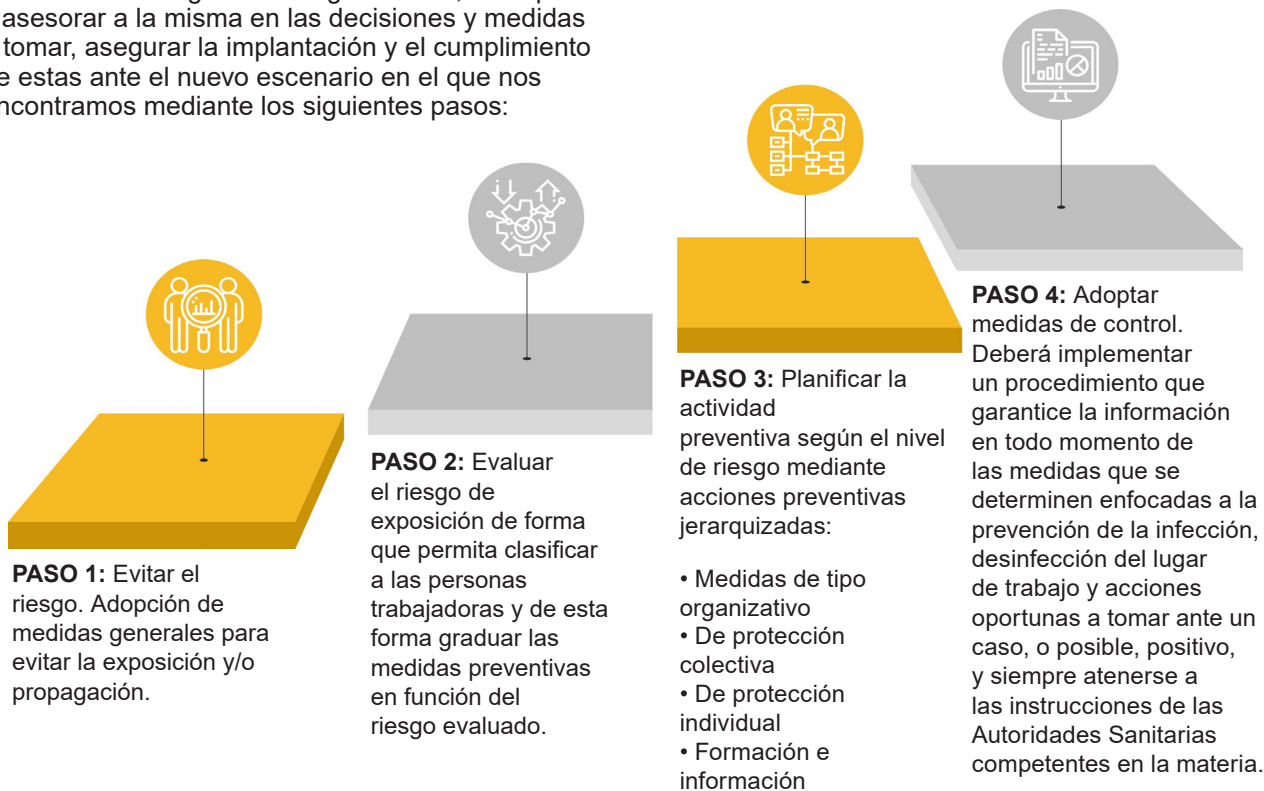
4. Garantizar la protección del en su puesto de trabajo

(si no pueden optar por las medidas alternativas de trabajo, tales como el teletrabajo o la videoconferencia). La empresa deberá aportar todas las medidas de higiene necesarias, desinfección de espacios, tenencia de EPI's, respeto de las distancias de seguridad estipuladas y restringir al máximo el número de trabajadores presenciales posible.



¿Cómo afrontar el nuevo escenario?

El principal reto del Compliance Officer consistirá en minimizar los riesgos de la organización, acompañar y asesorar a la misma en las decisiones y medidas a tomar, asegurar la implantación y el cumplimiento de estas ante el nuevo escenario en el que nos encontramos mediante los siguientes pasos:



En definitiva, el Compliance ha dejado de ser una tendencia para convertirse en una necesidad, que pone de manifiesto la voluntad de la organización de crear un marco de protección ante situaciones excepcionales, de aumentar la confianza del mercado, clientes y proveedores, y la seguridad entre sus trabajadores a la vuelta a la actividad empresarial.

Todo ello nos ayudará a dejar constancia tanto del seguimiento de la normativa, como de las recomendaciones de las autoridades y también de la toma de decisiones adecuadas en momentos de crisis acreditando la diligencia debida en la prevención de riesgos evitando responsabilidades de la persona jurídica.





Contacto

Para más información puedes ponerte en contacto con tu asesor local de Crowe:

Yazomary García
Senior Manager,
Consultoría de GRC
yazomary.garcia@crowe.es

[Avda. Diagonal, 429, 5ª Planta](#)
[08036, Barcelona](#)
[Tel. +34 932 183 666](#)

Acerca de Crowe

Crowe Global es la octava red global de firmas de servicios profesionales más grande del mundo. Está presente en 130 países y cuenta con un equipo de más de 42.000 personas que proporcionan servicios de categoría internacional en línea con los valores corporativos.

Crowe Spain está establecida en el mercado nacional como la octava firma líder especializada en servicios de auditoría, consultoría y asesoramiento legal y tributario. Se compone por profesionales que conocen las leyes y costumbres locales, lo que les permite ayudar a sus clientes a tomar decisiones inteligentes para desarrollarse y crecer con éxito en el mercado.

www.crowe.es

Barcelona · Madrid · Valencia · Murcia · A Coruña · Vigo · San Sebastián · Lleida

Crowe Spain is a member of Crowe Global, a Swiss verein. Each member firm of Crowe Global is a separate and independent legal entity. Crowe Spain and its affiliates are not responsible or liable for any acts or omissions of Crowe Global or any other member of Crowe Global.

©2020 Crowe Spain