

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Primera edición
2021-07

**Sistemas de gestión de la denuncia de
irregularidades — Directrices**

Whistleblowing management systems — Guidelines

Systèmes de management des alertes — Lignes directrices

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 37002:2021

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/3fab889e-addb-465c-96ea-de7eea81c8b0/iso-37002-2021>

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF)*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.



Número de referencia
ISO 37002:2021 (traducción oficial)

© ISO 2021

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 37002:2021

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/3fab889e-addb-465c-96ea-de7eea81c8b0/iso-37002-2021>



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2021

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidos el fotocopiado, o la publicación en Internet o una Intranet, sin la autorización previa por escrito. La autorización puede solicitarse a ISO en la siguiente dirección o al organismo miembro de ISO en el país solicitante.

ISO copyright office
CP 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Geneva
Phone: +41 22 749 01 11
Email: copyright@iso.org
Website: www.iso.org

Publicado en Suiza

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

© ISO 2021 – Todos los derechos reservados

Índice

Página

Prólogo.....	v
Prólogo de la versión en español.....	vi
Introducción.....	vii
1 Objeto y campo de aplicación.....	1
2 Referencias normativas.....	1
3 Términos y definiciones.....	1
4 Contexto de la organización.....	8
4.1 Comprensión de la organización y su contexto.....	8
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	8
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la denuncia de irregularidades.....	8
4.4 Sistema de gestión de la denuncia de irregularidades.....	9
5 Liderazgo.....	10
5.1 Liderazgo y compromiso.....	10
5.1.1 Órgano de gobierno.....	10
5.1.2 Alta dirección.....	10
5.2 Política de denuncia de irregularidades.....	11
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades.....	12
5.3.1 Alta dirección y órgano de gobierno.....	12
5.3.2 Función de gestión de la denuncia de irregularidades.....	13
5.3.3 Toma de decisiones delegada.....	13
6 Planificación.....	14
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	14
6.2 Objetivos del sistema de gestión de la denuncia de irregularidades y planificación para alcanzarlos.....	14
6.3 Planificación de cambios.....	15
7 Apoyo.....	15
7.1 Recursos.....	15
7.2 Competencia.....	16
7.3 Toma de conciencia.....	16
7.3.1 Generalidades.....	16
7.3.2 Medidas de formación y toma de conciencia del personal.....	17
7.3.3 Formación para líderes y otros roles específicos.....	18
7.4 Comunicación.....	18
7.5 Información documentada.....	19
7.5.1 Generalidades.....	19
7.5.2 Creación y actualización de la información documentada.....	19
7.5.3 Control de la información documentada.....	20
7.5.4 Protección de datos.....	20
7.5.5 Confidencialidad.....	21
8 Operación.....	22
8.1 Planificación y control operacional.....	22
8.2 Recepción de denuncias de irregularidades.....	24
8.3 Evaluación de denuncias de irregularidades.....	25
8.3.1 Evaluación de la irregularidad denunciada.....	25
8.3.2 Evaluación y prevención de riesgos de conducta perjudicial.....	26
8.4 Tratamiento de las denuncias de irregularidades.....	27
8.4.1 Tratamiento de las irregularidades denunciadas.....	27
8.4.2 Protección y apoyo al denunciante.....	28
8.4.3 Tratamiento de la conducta perjudicial.....	28
8.4.4 Protección de los sujetos de la denuncia.....	29
8.4.5 Protección de las partes interesadas pertinentes.....	29

8.5	Conclusión de casos de denuncia de irregularidades.....	29
9	Evaluación del desempeño.....	30
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	30
9.1.1	Generalidades.....	30
9.1.2	Indicadores de evaluación.....	30
9.1.3	Fuentes de información.....	31
9.2	Auditoría interna.....	32
9.2.1	Generalidades.....	32
9.2.2	Programa de auditoría interna.....	32
9.3	Revisión por la dirección.....	32
9.3.1	Generalidades.....	32
9.3.2	Entradas para la revisión por la dirección.....	33
9.3.3	Resultados de la revisión por la dirección.....	33
10	Mejora.....	33
10.1	Mejora continua.....	33
10.2	No conformidades y acciones correctivas.....	33
	Bibliografía.....	35

iTeh Standards
(<https://standards.itih.ai>)
Document Preview

ISO 37002:2021

<https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/3fab889e-addb-465c-96ea-de7eea81c8b0/iso-37002-2021>

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de elaboración de las Normas Internacionales se lleva a cabo normalmente a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, vinculadas con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los temas de normalización electrotécnica.

En la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y aquellos previstos para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Este documento ha sido redactado de acuerdo con las reglas editoriales de la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC (véase www.iso.org/directives).

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de alguno o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de este documento se indicarán en la Introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas (véase www.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información que se proporciona para comodidad del usuario y no constituye una recomendación.

Para una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos específicos de ISO y las expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como la información acerca de la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) respecto a los Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), véase www.iso.org/iso/foreword.html.

Este documento ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO/TC 309, *Gobernanza de las organizaciones*.

Cualquier comentario o pregunta sobre este documento deberían dirigirse al organismo nacional de normalización del usuario. En www.iso.org/members.html se puede encontrar un listado completo de estos organismos.

Prólogo de la versión en español

Este documento ha sido traducido por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Force* (STTF) del Comité Técnico ISO/TC 309, *Gobernanza de las organizaciones*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Panamá, Perú, Uruguay.

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 309/STTF, viene desarrollando desde su creación en el año 2021 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la denuncia de irregularidades.

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

[ISO 37002:2021](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/3fab889e-addb-465c-96ea-de7eea81c8b0/iso-37002-2021)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/3fab889e-addb-465c-96ea-de7eea81c8b0/iso-37002-2021>