

# EXPERIENCIAS DE COMPLIANCE

ORDEN HOSPITALARIA  
DE SAN JUAN DE DIOS

PROVINCIA DE CASTILLA

JORNADAS DE  
ADMINISTRACIÓN CONFER  
16 de Febrero de 2018



HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS

**ASPECTOS GENERALES : Presentación de la Institución**

**CRONOGRAMA**

**EXPERIENCIAS**

**CONCLUSIONES**



# COMPLIANCE

## Orígenes y Campos de actuación

La actual Provincia de San Juan de Dios - Castilla nace en mayo de 1934 como consecuencia de la división española en 3 Provincias en el Capítulo General de abril de 1934 siendo efectiva en el Capítulo Provincial celebrado en Carabanchel en junio de ese mismo año. En el reciente Capítulo Interprovincial se ha decidido la unificación de las tres provincias Españolas.



**Hospitalario**

**Salud mental**



**Social**

**Mayores**



**Discapacidad**

**Docencia e investigación**



HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS

responsabilidad respeto **hospitalidad** espiritualidad calidad

# COMPLIANCE

## Provincia de San Juan de Dios en datos



- **Profesionales:** > 2.700
- **Voluntarios:** 669
- **Hermanos:** 93
- **Personas atendidas/año:** > 510 mil
- **Personas atendidas/día:** > 1.400
- **Camas:** 1.372
- **Plazas sociales:** 1.796
- **Plazas educación especial:** 234
- **Plazas universitarias:** 1.000
- **Plazas talleres ocupacionales:** 668



HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS

responsabilidad respeto **hospitalidad** espiritualidad calidad

### Misión de la Orden:

**Evangelizar el mundo del dolor** y del sufrimiento a través de la promoción de Obras y Organismos sanitarios y/o sociales que prestando una **asistencia/atención integral**, son gestionados siguiendo los fundamentos de la **“gestión excelente”** y **los principios/ valores que justifican y definen nuestra Institución**. (Fuente: Plan estratégico Provincial)

### Importancia de la Formación.

Se realizan periódicamente formación por

Áreas

Antigüedades/Responsabilidades

REUNIÓN ANUAL DE ASUNTOS ECONÓMICOS. D. Administrativos y Gerentes.



# COMPLIANCE

## Cronograma

RAE 2014: Se presentan varias novedades normativas

2014: Se toma conciencia

RAE 2015: un Despacho experto en Compliance presenta la reforma 2015. Surgen las primeras dudas de calado.

2015: Dudas

RAE 2016: Se imparte la primera formación. Confusión de figuras, términos y responsabilidades.

2016: Incertidumbres

2017: Se clarifica el horizonte





**RAE 2014:** Presentamos la LO 5/2010 y su propuesta de modificación:  
2010 Introducción de la responsabilidad penal de la persona jurídica.

“en su provecho” vs. “en beneficio directo o indirecto”

“debido control” vs. “haberse incumplido gravemente los deberes de supervisión, vigilancia y control”

introducción de supuestos de exención además de las anteriores circunstancias atenuantes para cada uno de los supuestos de atribución.

**Preocupaciones:** ¿los centros son vasos comunicantes? ¿inversión de la carga de la prueba? ¿medidas eficaces cuando ya se ha cometido?

**Quedamos a la expectativa de la reforma.**





**RAE 2015:** Despacho externo presenta la reforma de 2015.

Sus conclusiones:

- LO5/2010 introduce la responsabilidad penal de la P.Jca.

- Estatuto penal configurado en tres pilares:

  - Ámbito subjetivo definido por los sujetos penalmente responsables

  - Delitos específicos de los que derivará dicha responsabilidad

  - Sistema de penas previstas

- **OBLIGACIÓN** YA DEFINIDA EN LA NORMA: **EXISTENCIA** de un **programa de Compliance** para garantizar la vigilancia de la comisión de delitos en el ámbito empresarial.



HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS



La reforma de 2015 parece no aclarar nuestras **primeras dudas:**

Redacción todavía confusa.

No hay jurisprudencia, ni doctrina consolidada.

Análisis con derecho comparado nos lleva a práctica anglosajona.

### **Provincial o por Centros:**

Finalmente estará a criterio del juzgado. Prevenciones tomadas: Modelo Provincial y adaptación individual.

**Inversión de la carga de la prueba:** a su criterio es un hecho.

**Medidas eficaces:** a criterio del juzgado. ¿Eficacia=Infalibilidad?

**Compliance Officer:** ¿quién es el órgano de control? Interno o externo.



HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS



**Diciembre 2015:** Se contratan los servicios de asesoramiento:

Implementación de:

un programa de formación

un programa de prevención de delitos

Finalidad: acreditar diligencia y la adopción de mecanismos internos de control y supervisión para limitar la responsabilidad penal.

Fases:

Formación.

Evaluación y estudio de riesgos.

Análisis de la situación.

Confeción del Mapa de Riesgos.

Diseño del Programa de Prevención de Delitos.

Elaboración del Manual de Prevención.



HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS



**2016** Manual de actuaciones para una adecuada implantación del “Compliance Program”. Figuras mencionadas:

**Comité de cumplimiento externo.** El despacho.

**Comité de cumplimiento interno:**

### COMPOSICIÓN

Órgano de control y seguimiento  
Autonomía de control e iniciativa  
Libre acceso a información  
2/3 miembros de cada centro  
(proponían: Gerente y/o D.  
administrativo y/o Hermano)

### CARACTERÍSTICAS

Ausencia de responsabilidades en la ejecución  
de la actividad principal  
Capacidad de decisión  
Conocimiento del negocio y experiencia  
Conocimientos de: auditoría, legales, de  
“compliance” y/o gestión de riesgos  
No condenados

### Compliance Officer

Persona de confianza e implicada  
Con capacidad analítica y resolutive

Perfecto conocimiento del centro





### DIFICULTADES

Confusión de figuras

Dificultad del perfil

Número de personas insuficiente

### SOLICITUD DE ACLARACIÓN

Verbalmente se aclara que el comité de cumplimiento será único para todos y en cada centro debe existir un “Compliance Officer” para ayudar al comité de cumplimiento.

Se nombra dicho comité en Marzo de 2016.

### CONTINUACIÓN DE TRABAJOS

Redacción del “test de cumplimiento”, inicialmente para apoyar el mapa de riesgos, y monitorizar el modelo.

Redacción del Manual de Cumplimiento.





### RAE 2016

#### Formación específica a Compliance Officers

Se discute el test. No adaptado.

Se presenta el manual de actuaciones para implantación del “Compliance Program” con aclaración de la labor del Comité de Cumplimiento.

#### Formación específica a Directivos

Incluye explicación del Manual presentado. No adaptado.

### PROBLEMAS

Comunicación interna

Confusa explicación de las responsabilidades del Comité de Cumplimiento y el Compliance Officer

Confusa explicación de la responsabilidad legal asumida por los miembros de la Orden





**SE SOLICITA ACLARACIÓN ESCRITA.** 11/2016

**RECOMENDACIONES QUE TODO MODELO DE COMPLIANCE DEBE SEGUIR**

**Similitudes con el artículo 31bis5. aunque no es exacto.**

Falta la mención al sistema disciplinario

**Similares imprecisiones.**

“todas las actuaciones necesarias”; “pleno conocimiento de las Leyes y Reglamentos”, “los gestores o los órganos de gobierno deberán ejercer el control”.

**¿Cuál es la fuente? ¿la doctrina?**

**¿Manual = Modelo?**



HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS



### Dudas hasta el momento:

¿Quién es el responsable?

¿Qué funciones tiene el Comité de Cumplimiento vs. Compliance Officer?

¿Qué significan los términos Modelo, Manual, Protocolos?

¿Existe inversión de la carga de la prueba?

¿Eficacia = Infalibilidad?

### CIRCULAR 1/2016 DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO.

Facultad de supervisión indelegable.

Órgano interno con autonomía de control e iniciativa: Colegiado  
Unipersonal

La gravedad del incumplimiento del deber de control, determina que quien no ejerció el control pueda responder por comisión por omisión dolosa o gravemente imprudente y abre la vía del 31 bis 1.a)





### CIRCULAR 1/2016 DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO.

Modelo de organización y gestión. Objetivado en el artículo 31 bis.5

Protocolos de formación de la voluntad de la persona jurídica.

**Manual**, término propio para referirse a la documentación escrita del modelo que apoyará los procesos de formación, monitorización y revisión.

Según la circular sí existe inversión de la carga de la prueba.

**No así** en la jurisprudencia actual.



HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS



### CIRCULAR 1/2016 DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO.

**Pautas** para valoración inicial de la eficacia:

No vaciar de contenido.

Acreditar una cultura ética empresarial.

Compromiso de la alta dirección.

Protocolos de selección y promoción que garanticen altos estándares éticos.

Si se descubren delitos el modelo es válido.

**Pero** en función de la gravedad, número de empleados implicados y sofisticación del fraude empleado para cometerlos su eficacia puede quedar en serio entredicho.

Valoración positiva en la firmeza de la respuesta.

Valoración negativa si existen procedimientos anteriores incluso en vía administrativa.

Las medidas adoptadas tras la comisión del delito pueden acreditar el compromiso de sus dirigentes con el programa de cumplimiento.



HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS



### ACTUACIONES:

**Creación de la figura del “Delegado de Compliance” en el centro.**

Limitando así el “contagio” innecesario de responsabilidades.

**Redacción del protocolo de funcionamiento del Comité de Cumplimiento.**

Configuración del Comité de Cumplimiento, delimitación de funciones, concreción del despacho como Compliance Officer, delegado para determinadas tareas.

### **Circular a los centros**

Delimitando las funciones y responsabilidades del Comité de Cumplimiento, el “Compliance Officer” y la figura del “Delegado de Compliance”.



HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS

# COMPLIANCE

## Experiencias



### ACTUACIONES:

Apertura del Canal de Denuncias.

Comunicación a empleados.

Formación a Delegados de Compliance.

Formación a Gerentes.

Revisión del Manual.

Verdadera cultura de cumplimiento.

### Clarificación de la distinción Modelo Manual

COMPONENTE	Mapa de Riesgos	Protocolos de toma de decisiones.	Recursos Financieros.	Canal de Denuncias.	Sistema Disciplinario.	Verificación Periódica.	Formación Periódica.	Estándares éticos.
FUENTE	Art.31.bis.5 CP	Art.31.bis.5 CP	Art.31.bis.5 CP	Art.31.bis.5 CP	Art.31.bis.5 CP	Art.31.bis.5 CP	Circular 1/2016	Circular 1/2016

Incorporación de las modificaciones en funciones del CC y el CO

**Ampliación del Objetivo del “Compliance”:** delitos contra usuarios, independiente del traslado de responsabilidad Penal.



HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS

calidad

respeto

**hospitalidad**

responsabilidad

espiritualidad

**2018:** Verdadera cultura de cumplimiento.

### Convencidos de su preexistencia

Concienciación en RRHH en los procesos de **selección y promoción**.

Adaptación del Manual: **Especial atención en el trato al usuario**.

Profundizar en las actividades de formación.

Adaptación del Manual a los centros.

Actividades adicionales de monitorización del modelo.



HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS

### Elevado grado de incertidumbres

Eficacia, deber de control, capilarización de responsabilidades.

### Dedicación de recursos propios

Peculiaridades de las Instituciones Religiosas:

Órganos de Gobierno / Órganos de gestión.

Existencia de Protocolos. Esfuerzo compilador y de concreción.

### Cultura de Cumplimiento

Mencionada en diversos documentos propios preexistentes.

No limitada al mínimo legal. OPORTUNIDAD → Ampliar el espectro.

### Concienciación de la dirección

Evitar el alarmismo.

Introducción en las rutinas habituales.

Burocratización.



### **OPORTUNIDAD → Concentración de roles normativos**

Compliance

PRL

LOPD

Fiscalidad

### **IMPLICACIONES → Dedicación de recursos propios**

Formación

Información

Concienciación

### **ADECUACION A PRINCIPIOS INSTITUCIONALES → NUESTRO CENTRO ES LA PERSONA ASISTIDA**



HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS

## Gracias por su atención!

ORDEN HOSPITALARIA DE SAN JUAN DE DIOS – CURIA PROVINCIAL. PROVINCIA DE CASTILLA

Edificio San Juan de Dios  
C/ Herreros de Tejada, 3  
28016 MADRID

 913 874499  
 91 458 11 70

[www.hsjd.es](http://www.hsjd.es)  
iatienza@hsjd.es



HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS

calidad

respeto

**hospitalidad**

responsabilidad

espiritualidad