

## ESTUDIOS BREVES

# RIESGOS EN COMPLIANCE RELACIONADOS CON LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL: MENCIÓN ESPECIAL EN LA GESTIÓN DE DENUNCIAS E INVESTIGACIONES INTERNAS

VALVANERA CAMPOS  
SÁENZ DE SANTAMARÍA

Abogada | Asociada del Departamento de  
Legal Compliance de KPMG Abogados

## Palabras clave:

Compliance, Inteligencia Artificial, riesgos, ética empresarial, inteligencia emocional, Ley de Protección al Informante, ISO 37002:2021, ISO 37008:2023.

## I. La Inteligencia Artificial y el Compliance: ¿más riesgos que beneficios?

En la actualidad estamos siendo testigos de una nueva tendencia basada en nuevas herramientas de Inteligencia Artificial (en adelante, IA), a destacar la existencia de *Deepfakes* o el uso indiscriminado de *ChatGPT*.

Actualmente, las organizaciones de todo el mundo tienen, no solo curiosidad, sino el aparente convencimiento de la necesidad de implementar la IA en la gestión ordinaria de su organización para impulsar la optimización de procesos y aprovecharse de una eventual ventaja competitiva. De hecho, no solo el sector privado se muestra interés en el uso de la IA, en el sector público ya podemos encontrar evidencias de su implementación, en concreto, en la Administración Tributaria[1].



Como sabemos, en un entorno empresarial como el actual, la función de *Compliance* va más allá del mero cumplimiento normativo de las leyes o regulaciones sectoriales, sino que se trata de una tendencia alineada con estos conceptos y además con la ética empresarial, adentrándonos así en un ámbito ligado a la promoción de la ética organizacional y la integridad corporativa.

Así las cosas, con la tendencia en alza de *ChatGPT* y con el impulso de la primera regulación a nivel europeo en materia de IA[2], es inevitable reflexionar sobre hasta qué punto la IA impactará en las organizaciones, y en especial, cómo puede impactar la aplicación de IA en la función de *Compliance*, ¿existirán más riesgos que beneficios?

## II. Posibles sesgos en la evaluación de riesgos

Hecha esta breve introducción, en *Compliance* existen una serie de acciones esenciales para que un modelo de *Compliance* penal sea eficaz, pero, sin duda, la piedra angular de todo modelo de *Compliance* penal debe partir de llevar a cabo de forma adecuada el ejercicio de evaluación de riesgos penales.

En este sentido, el término «*riesgo*» hace referencia a una contingencia o proximidad de un daño que puede llegar a no materializarse nunca, por lo que está estrechamente relacionado con la incertidumbre. En este ejercicio de incertidumbre, es donde quizás ya debemos empezar a plantearnos la posible necesidad, o no, de la intervención de la valoración humana, como veremos a continuación.

En algunas ocasiones, este ejercicio de evaluación de riesgos se ha intentado realizar a través de un algoritmo prediseñado, pero ha quedado demostrado que las fórmulas matemáticas son incapaces de predecir de manera fiable las posibles conductas humanas[3] que pueden llegar a realizarse. Así, estos elementos matemáticos deben ser considerados sin duda como un eventual elemento de ayuda, pero no como un elemento determinante de una realidad verdadera.

En el sentido de lo expuesto, parece apropiado mencionar un artículo[4] que, sin duda, es muy ilustrativo, en el que se compara la práctica del Derecho con un libro de recetas. En este artículo, se expone de una manera muy simple qué pasaría si dejáramos que la IA siguiera un libro de recetas. En él se llega a la conclusión de que lo más probable es que no obtuviéramos un resultado correcto, o lo que es lo mismo en la analogía planteada, el plato que queríamos elaborar. ¿Por qué? Simplemente porque la IA, y de ahí su nombre de «*artificial*», necesita muchísimo más grado de detalle que la inteligencia humana, y donde nosotros podríamos sobreentender que se necesita

llevar a cabo, por ejemplo, la acción de romper los huevos para elaborar una receta, la IA en una redacción literal de un libro de recetas no alcanzaría a imaginar, al no estar escrito con cierto detalle, que deben romperse los huevos antes de proceder a mezclarse con el resto de los ingredientes.

Sin duda, en el mundo legal[5], en el que difícilmente podemos encontrar una casuística que sea idéntica a la anterior, se pone en valor la importancia de una labor interpretativa[6] de la ley, labor de difícil encaje en las funciones de la IA.

Así, ligado a la capacidad del ser humano de poder actuar pese a imprecisiones o ambigüedades, también se subraya la capacidad de predecir las acciones o intenciones de los demás (como los animales), pero, además, la capacidad de llegar a predecir los sentimientos de las personas con las que interactuamos.

Por ello, de manera intrínseca a las cualidades del ser humano, podemos llegar a imaginar de forma instintiva cuál podría ser una respuesta tanto emocional como lógica. Este instinto es lo que se denomina como nuestra «*Inteligencia social*»[7] y muy ligado a este concepto, esencial en *Compliance*, y en cualquier entorno empresarial de otro tipo de inteligencia la llamada «*Inteligencia emocional*»[8].

DANIEL GOLEMAN, autor del *bestseller* «*Inteligencia emocional*» y «*La práctica de la inteligencia emocional*», nos recuerda que cobran especial relevancia las inteligencias interpersonal e intrapersonal, las cuales consisten en la capacidad de comprender y desarrollar la relación con los demás y con uno mismo.

En este sentido, el citado autor subraya la existencia de componentes esenciales del concepto ligado a la inteligencia emocional.

Dentro del área intrapersonal se encuentran: (i) el autoconocimiento: la capacidad de ser conscientes de nuestras fortalezas y debilidades, de nuestro comportamiento y de nuestros objetivos; (ii) la autorregulación: la capacidad de poder gestionar nuestras emociones; y (iii) la automotivación: la capacidad de poner los medios necesarios para

alcanzar nuestras metas.

Por su parte, dentro del área interpersonal se encontrarían: (i) la conciencia social: capacidad de sentir empatía o de tener en cuenta al otro, así como de trabajar para un fin común; y (ii) las habilidades sociales: capacidad de relacionarnos con los demás de manera asertiva.

**«Actualmente, las organizaciones de todo el mundo tienen, no solo curiosidad, sino el aparente convencimiento de la necesidad de implementar la IA en la gestión ordinaria de su organización para impulsar la optimización de procesos y aprovecharse de una eventual ventaja competitiva. De hecho, no solo el sector privado se muestra interés en el uso de la IA, en el sector público ya podemos encontrar evidencias de su implementación, en concreto, en la Administración Tributaria»**

Una vez desgarnados estos conceptos esenciales relacionados con la inteligencia humana debemos tener presente como el ejercicio de evaluación de riesgos dependerá en gran medida de quién y cómo la realiza.

Por ello, en *Compliance* se considera un error encomendar esta tarea de forma totalmente objetiva y externa a la organización sin contar con personas que desconocen el contexto real, porque esta percepción es esencial tener en cuenta el entorno más cercano como el escenario natural de comisión de las conductas potencialmente ilícitas en el seno de la organización.

Así, la fiabilidad de una evaluación de riesgos puede depender de la combinación de los diferentes perfiles valorados por las propias personas físicas del entorno de la organización.

Por ello, la gestión incorrecta de esta cuestión puede conducir a provocar determinados sesgos o a que determinados delitos se consideren de comisión remota, cuando no es así o, por ejemplo, y volviendo a mencionar la IA, ya existen antecedentes que han provocados sesgos discriminatorios como proceder a identificar a las mujeres como con una solvencia económica menos estable que la de los hombres (el caso *Apple Card*[9]). No era intención del creador de



*Apple* esta discriminación, pero la utilización de IA basándose en datos estrictamente objetivos provocó un sesgo indeseado entre la población.

### III. La IA como posible fuente de riesgos al utilizarse en procesos de negocio

Tal y como comenzábamos recordando, la IA es una realidad en la agenda de muchas organizaciones como posible instrumento colaborativo desde distintos prismas, es decir, tanto en términos publicitarios y de *engagement* como hasta en términos de gobernanza. Veamos algunos ejemplos:

- La IA puede ser utilizada como herramienta para generar *engagement* en términos de *marketing*. Mediante algoritmos se puede llegar a conocer los gustos y preferencias de los consumidores, especialmente a través del uso que hagan los mismos en sus redes sociales, y así llegar encontrar el *target* más adecuado para cualquier producto. Pero también la IA puede permitir tener una experiencia más plena y poder traspasar la pantalla, por ejemplo, ya podemos ver la instalación de IA en algunos probadores de marcas de ropa[10], o como la plataforma Netflix utiliza la IA para personalizar las recomendaciones de contenido a los usuarios, o como Coca-Cola[11] está implementando la IA en sus máquinas para promocionar bebidas y sabores que tienen mayor probabilidad de ser bien recibidos en los lugares específicos donde se instalan.
- La IA en términos de gobernanza puede permitir analizar grandes cantidades de datos y proporcionar información valiosa en tiempo real que en muchas ocasiones puede o perderse por el camino o estar sujeta a un lento proceso de decisión hasta conseguir la información necesaria.

Sin embargo, en ambas vertientes, debe estar siempre presente los posibles riesgos inherentes a estos aplicativos. Como antes hemos visto, las decisiones tomadas a través de sus algoritmos pueden tener graves implicaciones, especialmente desde el plano ético, pero también desde un plano legal. En este sentido, no podemos olvidarnos de poner el foco especialmente en la cantidad de datos personales necesarios y el uso especial que hagamos en su tratamiento para evitar consecuencias adversas que superen a las oportunidades que la IA nos ofrece en procesos de negocio.

### IV. Algunos aspectos humanos a tener en cuenta en la gestión de denuncias e investigaciones internas

Por último, como tendencia en *Compliance* en 2023, mención especial a la eventual relación del uso que se pueda hacer de IA con los canales de denuncia y procedimientos de investigación.

El funcionamiento de los canales de denuncia trae causa intrínseca en el tratamiento de datos personales tanto del informante, como del sujeto de la denuncia y las posibles partes interesadas pertinentes. En este sentido, la IA podría, en base a dicha base de datos, ponerse en contacto con los eventuales implicados a través de, por ejemplo, un *chatbot*[12], ¿o no?

En el ámbito nacional, aunque la Ley de Protección al Informante[13] establece determinadas disposiciones que podrían encajar con la gestión del canal a través de IA[14]. La propia Ley no deja lugar a dudas posteriormente respecto a la gestión del canal en todo caso encomendada a un sujeto persona física[15]. Además, la Ley de Protección al Informante establece la posibilidad de presentar la denuncia mediante una reunión presencial[16], sobra decir que el *chatbot* únicamente pertenece al plano digital, por lo que esta acción es evidente que queda descartada.

En el ámbito internacional, el propio estándar internacional ISO 37002:2021 *Whistleblowing management systems-Guidelines*[17], señala que la inteligencia emocional se erige como una competencia esencial para gestionar las denuncias internas recibidas. Pero, además, también existen referencias relativas a la necesidad de generar empatía en la gestión operativa de las denuncias de irregularidades.

En la norma técnica se indican las características que deben reunir las personas responsables de realizar las actividades relacionadas con la protección, el apoyo y la investigación de las denuncias internas recibidas. Es decir, durante todo el ciclo de gestión de la denuncia recibida, incluyendo la eventual investigación interna.

En este sentido, se nombra un total de ocho cualidades, entre las que figura, nada más y nada menos, la inteligencia emocional, también la fiabilidad. Además, se mencionan la: diplomacia, imparcialidad, integridad, liderazgo, confidencialidad y buen juicio.

Dicho esto, puede extraerse del recién publicado estándar ISO 37008:2023 *Internal investigations of organizations*, cómo no es excluyente el eventual apoyo del equipo de investigación a través de herramientas de inteligencia artificial en las investigaciones, por ejemplo, en la clasificación y extracción determinada de fuentes de información[18].

Sin embargo, como hemos puesto de manifiesto, con estas cualidades personales, las personas que en las organizaciones se encargan de recibir y tramitar las denuncias por los canales internos no solo deben reunir entonces aptitudes técnicas relacionadas con los métodos de investigación y con los requisitos establecidos por la normativa (como por ejemplo la Ley de Protección al Informante que establece rango directivo al Responsable del Sistema), sino que también, para estar alineados con este estándar se refleja la necesidad de contar con cualidades ligadas a la inteligencia emocional necesaria para tratar, de forma humana, estas situaciones.

Asimismo, no debe sorprendernos nuevas regulaciones que vayan surgiendo en relación con el uso de la IA en el ámbito del *Compliance* penal. Por ejemplo, recientemente el Congreso de los Diputados adoptó un acuerdo para admitir a trámite una proposición de ley orgánica con el fin de regular las simulaciones de voces e imágenes de personas que se generen mediante el uso de sistemas de IA (los conocidos *Deepfakes*).

En caso de aprobarse, se llevarían a cabo modificaciones en normas sustanciales del ordenamiento jurídico español. Entre otras, por ejemplo, se propone incluir como delito contra el honor llevada a cabo mediante el uso de IA o la ampliación el concepto de publicidad para abarcar la difusión de simulaciones hechas con IA por redes sociales.

Para concluir, el mensaje esencial debe ir encaminado al autoconocimiento y toma de consciencia en lo que se refiere al tratamiento emociones y sentimientos en la gestión de denuncias e investigaciones internas. La automatización de tareas imposibilita que factores psicológicos, como la empatía, entren en juego en eventuales situaciones de fragilidad que, en todo caso, hacen necesario un tratamiento cercano basado en la confianza humana.

#### Referencias:

- [1] El Plan Estratégico de la Agencia Tributaria (2020-2023) ya señalaba la importancia de la IA para la realización de las actuaciones de información y asistencia a los contribuyentes, apostando por la automatización en los procedimientos tributarios, de tal manera que se liberen recursos humanos para actividades de mayor repercusión para la Hacienda Pública.
- [2] [Ley de IA de la UE: primera normativa sobre inteligencia artificial | Noticias | Parlamento Europeo \(europa.eu\)](#)
- [3] Destacando las habilidades y, en concreto, la necesidad de supervisión humana, véase la Comunicación de la Comisión «Generar confianza en la inteligencia artificial centrada en el ser humano», COM, 8 de abril de 2019, en línea con el Libro blanco de la UE sobre la Inteligencia Artificial.
- [4] DEVEN, R. D. / JOSHUA, A. K., «Trust But Verify: A Guide To Algorithms And The Law», DEVEN, R. D. / JOSHUA, A. K., Harvard Journal Of Law & Technology, 2017.
- [5] Para interesados, sugiero visitar la interesante plataforma Ross Intelligence (presentada como herramienta de investigación legal que utiliza machine learning y procesamiento de lenguaje natural para mejorar la eficiencia y la precisión de tareas y decisiones jurídicas): [About Us - ROSS Intelligence](#). Si bien, en 2020 se produjo el cierre de esta iniciativa legal. En la misma línea, sugiero conocer como en EEUU se ha recurrido al uso de algoritmos para ayudar a tomar decisiones judiciales: [Exploring the use of algorithms in the criminal justice system | Stanford University School of Engineering](#).
- [6] En el mismo sentido, otro caso curioso a destacar, sugiero ver la siguiente noticia: [La Inteligencia artificial arruina un partido de fútbol al confundir la calva del árbitro con la pelota \(lavanguardia.com\)](#).
- [7] THORNDIKE, E. L., 1920. Definición de Inteligencia social como la habilidad de comprender y manejar a los hombres y mujeres cuya base principal era el sentido de la empatía, habilidad necesaria para vivir y sobrevivir en el mundo individualizado.
- [8] CASANOVAS, A., «Inteligencia emocional en Compliance», KPMG Tendencias, 3 de noviembre de 2021.
- [9] [Apple Card será investigada por sesgo sexual después de una queja en Twitter - Los Angeles Times](#)



[10] [La IA ahora se cuela en los probadores de ropa para mejorar la experiencia de compra \(eleconomista.es\).](#)

[11] [Inteligencia artificial nuestro aliado en la Compañía Coca-Cola.](#)

[12] Un *chatbot* es, básicamente, un programa de ordenador que simula la conversación humana, o chat, a través de la IA.

[13] Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

[14] Véase artículo 6, «Gestión del Sistema Interno de Información por tercero externo», apartado segundo.

[15] Véase artículo 8, «Responsable del Sistema interno de información».

[16] Véase artículo 7 «Canal interno de información», apartado segundo.

[17] CASANOVAS, A., «El estándar global de whistleblowing lines: ISO 37002», KPMG Tendencias, 30 de julio de 2021.

[18] Apartado 8.8. «Evidencias», ISO 37008:2023 Internal investigations of organizations.