

Mecanismos de alerta temprana de irregularidades para las empresas

Las denuncias de presuntas irregularidades tienen un valor significativo en un Programa de Integridad o Sistema de Cumplimiento. No obstante, para que esto suceda, los empleados y partes interesadas de una organización, necesitan canales de denuncia de fácil acceso, que les brinde la “confianza, imparcialidad y sobre todo protección”.

Un canal de denuncia que cumpla con estas condiciones, facilitará comunicar de manera confidencial y segura, aquellas actividades y conductas potencialmente irregulares que puedan suponer un incumplimiento al código de ética, a las políticas internas de la organización y a la posible comisión de un delito.

Todo canal de denuncia debe permitir la posibilidad de que el denunciante pueda efectuar su denuncia de manera totalmente “anónima”, teniendo que indicar únicamente de forma obligatoria el contenido de los hechos, sin señalar ningún dato personal del denunciante. Esta es una opción con alto nivel de protección para quien realice la denuncia.

La organización, una vez que implemente su canal de denuncia, debe contar con un procedimiento que sirva de guía y orientación a todos sus trabajadores y a sus partes interesadas; en la cual se incentive, facilite y permita asegurar un proceso adecuado para denunciar actividades y

conductas potencialmente irregulares, indicando los mecanismos que ofrece la organización para la “protección al denunciante”, donde se asegure y garantice que ninguna persona sufrirá represalias, discriminación o sanción alguna por reportes o denuncias interpuestas siempre y cuando estas se “realicen de buena fe”.

¿Cómo las empresas pueden implementar un Canal de Denuncia efectivo?

Usando como guía el estándar internacional la “ISO 37002 – Directrices para los Sistemas de Gestión de Denuncias”; documento que proporciona orientaciones a las organizaciones para, de manera voluntaria, establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de denuncias eficiente y eficaz, basándose en los principios de confianza, imparcialidad y protección.

¿Quién es el responsable en la organización de administrar los canales de denuncias?

La administración del canal de Denuncias está a cargo del oficial de cumplimiento, está entre sus responsabilidades recepcionar las denuncias, atender a los denunciantes, analizar la viabilidad de la denuncia, efectuar las investigaciones correspondientes (consultando herramientas internas y externas, como base de datos de la PNP, Fiscalía, centrales de riesgos, listas internacionales de la UIF, OEA, entre otros).

Finalmente, el **oficial de cumplimiento** con toda la información validada de los hechos se encargará de elaborar los informes sobre las denuncias recibidas cuya conclusiones las pondrá exclusivamente a disposición de la Alta Dirección o del máximo órgano de la empresa, para que tomen las acciones que estimen conveniente.

Los canales de denuncias pueden ser un correo electrónico, una herramienta en la web de la organización, un buzón físico, una línea telefónica directa o una oficina privada para recibir denuncias presenciales o todas en su conjunto.

¿Qué hacer si una denuncia de irregularidad es para cuestionar al oficial de cumplimiento de la empresa?

Todas las denuncias deben llegar para la atención del Oficial de Cumplimiento y se recomienda con copia o con acceso a ser revisado a otra persona designada por la empresa, pero esta persona debe cumplir con ciertas características y competencias especiales, pudiendo ser esa persona en la mayoría de los casos el auditor Interno; pues al final, él auditara la labor que cumple el oficial de cumplimiento y con ello se resguarda la transparencia, imparcialidad e integridad del sistema de denuncias.

De verse involucrado el Oficial de Cumplimiento en la denuncia, debe abstenerse de participar en la investigación y

ese trabajo deberá ser realizado por el auditor de la empresa para llevar a cabo las investigaciones y conclusiones del caso.