Yusith Vega: Importancia de los canales de denuncia en los sistemas de compliance

Por **Yusith Vega Odes**, Oficial de Cumplimiento y miembro de la Comisión de Integridad y Lucha contra la Corrupción de la CCL

Las denuncias de presuntas irregularidades o actos de corrupción tienen un valor significativo en los Sistemas de Compliance. Pero, para que esto suceda, los empleados y partes interesadas de una organización, necesitan canales de denuncia de fácil acceso, que les generen confianza y credibilidad, pero, sobre todo, seguridad para el denunciante.

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.

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 de protección que brinda la organización para **"proteger al denunciante"**, donde se asegure y garantice que ningún personal sufrirá represalias, discriminación o sanción alguna por reportes o denuncias interpuestas siempre y cuando estas se realicen de buena fe.

Recientemente, la Organización Internacional de Normalización – ISO, publicó el estándar **ISO 37002 – SISTEMA DE GESTIÓN DE DENUNCIAS – DIRECTRICES**; documento que proporciona orientaciones a las organizaciones para, de manera voluntaria, establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de denuncias, que le permita a la organización entre otros, los siguientes resultados:

a) Alentar y facilitar la denuncia de irregularidades;

b) Apoyar y proteger a los denunciantes y otras partes interesadas involucradas;

c) Asegurar que las denuncias de irregularidades se traten de manera adecuada y oportuna;

d) Mejorar la cultura organizacional y la gobernanza;

e) Reducir los riesgos de irregularidades.

¿Cómo evaluar si un canal de denuncias es efectivo?

En este punto tenemos dos temas a considerar. Uno, es cómo evaluar si el Sistema de Gestión de Denuncias de la organización es efectivo; y otro es si el canal de denuncia (como herramienta para la recepción de denuncias) es efectivo.

Para evaluar el sistema de gestión de denuncias, se requiere fundamentalmente realizar las auditorías de manera periódica, que son esenciales para el mantenimiento y mejora de cualquier sistema de gestión; mediante el cual se demuestra que se cumplen con los requisitos, directrices, objetivos específicos y verificar que la organización está continuamente mejorando su desempeño.

Se detectarán en las auditorias, observaciones y no conformidades para ser corregidas y surgirán oportunidades de mejoras para fortalecer en este caso, el sistema de gestión de denuncias.

Con respecto a si es eficaz el canal de denuncia como herramienta para la recepción de denuncias; hay que considerar si la percepción de los usuarios les da la herramienta la **SEGURIDAD** que necesitan (por ejemplo, si el canal de denuncias es virtual y está en la web, informar que la herramienta permite encriptar los datos ingresados para que no sea visualizada por terceros la información que se ingresa).

Otro punto a considerar es la **CONFIABILIDAD** (si la página web pertenece a la organización donde trabaja el personal que se desea denunciar. Asimismo, que muestre la herramienta información sobre políticas definidas por la organización para proteger a los denunciantes y, posteriormente, no se genere ninguna represión contra el denunciante).

Y, finalmente, la **CONFIDENCIALIDAD** (si considera el canal de denuncia la opción de hacer una denuncia de manera anónima, donde no permita colocar ningún dato personal y muestre la herramienta la política de protección de datos personales definida por la empresa, así como la política de protección al denunciante, etc).

Al final de la denuncia efectuada por el denunciante, se debe hacer una pequeña encuesta que permita conocer la percepción de la herramienta que la organización ha puesto a disposición para el registro de denuncias y, en base a ello, se tomarán las acciones correctivas y de mejora.

¿Qué hacer en caso de recibir una denuncia anónima? ¿Se deja de atender?

De ninguna manera, “todas las denuncias tienen que ser atendidas” o al menos el Oficial de Cumplimiento debe realizar su máximo esfuerzo en atenderlas.

La condición de anonimato tiene que ser considerada en todo canal de denuncias, no exigiendo al denunciante colocar sus datos personales. Claro que este tipo de denuncia perjudica la labor del Oficial de Cumplimiento al no poder contactarse con el denunciado para solicitar mayor información.

Adicionalmente, la organización debe ofrecer y comunicar mecanismos de protección para el denunciante, asegurando que ningún personal y/o persona sufrirá represalia, discriminación o sanción alguna por los reportes o denuncias interpuestas, siempre y cuando estas sean efectuadas de buena fe.

Fuente: La Cámara