

Estudio de buenas prácticas en materia de implementación de canales de denuncias en el sector privado

POR: CARLOS G. GUERRERO OROZCO,
DERECHOS HUMANOS Y LITIGIO ESTRATÉGICO MEXICANO, A.C.

Noviembre, 2018



—
**DERECHOS
HUMANOS
Y LITIGIO
ESTRATÉGICO
MEXICANO**

Índice

Introducción	3
1. Integridad en el sector privado	5
1.1. Introducción	5
1.2. La participación de las empresas en la prevención y control de la corrupción	5
1.3. La regulación internacional del sector público y privado	6
1.3.1. Tratados internacionales en materia de derechos humanos.....	7
1.3.2. Tratados internacionales en materia comercial.....	8
2. Denuncia de actos irregulares en las empresas	11
2.1. Introducción	11
2.2. Canales de denuncia en el sector privado	11
2.3. Obligatoriedad de la implementación de canales internos de denuncia.....	13
2.4. Incentivos para la implementación de canales internos de denuncia	14
3. Buenas prácticas en la implementación de canales internos de denuncia	17
3.1. Introducción	17
3.2. Ámbito personal	17
3.2.1. Beneficiarios.....	17
3.2.2. El motivo razonable y la buena fe	18
3.2.3. Destinatarios.....	19
3.3. Ámbito material.....	19
3.3.1. Comunicación y sensibilización	20
3.3.2. Asesoramiento	21
3.3.3. Capacitación	21
3.3.4. Reserva de la información	22
3.4. Órganos independientes y autónomos.....	23
3.5. Protección de denunciantes.....	24
3.6. Canales de denuncia	24
3.6.1. Canales internos	25
3.6.2. Canales externos	25
3.7. Tramitación de denuncia.....	26

3.7.1. Sistema efectivo de respuesta y seguimiento	26
3.7.2. Procedimiento de denuncia	27
3.7.3. Forma	28
3.8. Revisión periódica por las empresas.....	28
3.9. Evaluación al sector privado.....	28
Conclusiones	30
Bibliografía.....	31

Introducción

En materia de prevención y control de la corrupción, los Estados tienen la obligación primordial de generar mecanismos que permitan a ciudadanos denunciar y reportar cualquier acto irregular del que tengan conocimiento o que en el ejercicio de sus funciones profesionales presenciaren.

Para ello, los gobiernos deben procurar que en su diseño se prevean canales efectivos que incentiven la denuncia y se garantice que el ejercicio de ese deber cívico no traerá consecuencia negativa o peligro inminente alguno en perjuicio del informante.

Si bien es cierto que la implementación de esos mecanismos ha tenido como destinatarios a las Administraciones Públicas o demás entes de gobierno que ejercen y aplican recursos públicos, también lo es que con el paso del tiempo el sector privado se ha visto involucrado en la adopción de lineamientos que regulan la integridad y la ética pública de las empresas.

Se pretende con ello que desde las compañías, constituidas con capitales privados, se fomente una cultura de legalidad y a través de la denuncia se prevengan hechos ilícitos en el desarrollo cotidiano y ordinario de su objeto social. La mera existencia de esta regulación interna permite que la relación con proveedores, consumidores y clientes se

sostenga sobre una base de legalidad, en el que cualquier acto de corrupción, soborno, fraude, malversación, entre otros, sea fácilmente detectado y severamente sancionado.

En términos de lo expuesto, el objetivo de este documento es presentar al lector un estudio sobre las tendencias y precedentes en materia de implementación de canales de denuncia en el sector privado, así como señalar los estándares internacionales que delimitan el contenido eficiente de esos canales de denuncia dentro de las empresas.

Con ello de manifiesto, en el primer capítulo se presenta un marco regulatorio general sobre la integridad y ética en el sector privado, precisando los tratados internacionales que han regulado la integración de las empresas al esquema de prevención y combate de la corrupción.

Por su parte, en el segundo capítulo se analiza la obligatoriedad y los incentivos de la implementación de los canales de denuncia en las empresas del sector privado, haciéndose énfasis en los esquemas de “premios” que pueden preverse o en las sanciones que pueden ejecutarse para lograr esos efectos.

Finalmente, el tercer capítulo contiene un estudio pormenorizado sobre las buenas prácticas en materia de canales

internos de denuncia en empresas, abordándose al efecto los beneficiarios y destinatarios de esos mecanismos, el ámbito material que éstos deben establecer como base mínima y la calidad de la información que debe procurarse en los mismos.

Se señala la necesidad de contar con órganos internos que tengan sustento en

estatutos propios y esquemas independientes, con medios de protección contra represalias o actos de intimidación. Además, se precisan las garantías que deben preverse en el procedimiento de denuncia, así como la revisión periódica y evaluación que debe efectuarse por las autoridades reguladoras.

1. Integridad en el sector privado

1.1. Introducción

El presente capítulo contiene consideraciones relacionadas con la participación de las empresas del sector privado en el cumplimiento de estándares de integridad, obligatorios o recomendados por los Estados u organizaciones internacionales.

Además, se hace especial énfasis en la importancia que los administradores y gerentes de las empresas han dado al desarrollo de políticas relacionadas con la prevención y el combate de la corrupción, así como a la normalización de este tipo de conductas en el medio empresarial.

En la parte final de este capítulo se detallan los principales tratados internacionales que han regulado el combate a la corrupción, así como la obligación de los Estados que forman parte de los mismos para promover la participación de las empresas del sector privado en materia de políticas de integridad.

1.2. La participación de las empresas en la prevención y control de la corrupción

La política de integridad en las empresas privadas constituye un parámetro para analizar el cumplimiento de las normas en la consecución de sus fines, tanto normas morales como jurídicas en materia de prevención y control de la corrupción, y está compuesta por el análisis de riesgos y la implementación

de mecanismos para prevenir y sancionar actos de corrupción.

Esa dinámica de combate a la corrupción se ha convertido en una tendencia, justificada por la situación actual de ese fenómeno a nivel global¹, que ya no solamente tiene origen y efecto en y

¹ El Reporte Global de Competitividad del Foro Económico Mundial ha identificado a la corrupción como uno de los factores más problemáticos para hacer negocios. Con respecto a España, ubicada en ese reporte dentro del lugar 34 de 137, se identificó a la corrupción como un factor consistentemente problemático para hacer negocios (con 5 puntos en una escala de 100) (World Economic Forum, 2017). Además, a través del Reporte a las Naciones 2018 “Estudio Global sobre Fraude y Abuso Profesional” (disponible en

<https://s3-us-west-2.amazonaws.com/acfe-public/2018-report-to-the-nations.pdf>) la Asociación de Examinadores Certificados del Fraude (ACFE, por las siglas en inglés de *Association of Certified Fraud Examiners*) ha destacado que en promedio las organizaciones privadas pierden 5% de sus ganancias ante la comisión de todo tipo de fraudes y que el 70% de los casos de corrupción en el mundo fueron cometidos por alguien en

sobre la función pública sino también sobre el gobierno corporativo y la operación cotidiana de empresas nacionales y extranjeras.

Ante ello el sector privado se ha involucrado cada vez más para desarrollar mecanismos efectivos en su gobierno corporativo, como método para asegurar la existencia de pesos y contrapesos que permitan prevenir la mala práctica corporativa (Organization for Economic Co-operation and Development, 2015).

Los Consejos de Administración y los directores han concebido como un reto trascendente el manejo estratégico de las empresas a través del monitoreo efectivo de su operación, de la rendición de cuentas frente a la compañía y accionistas, de la revisión de sus estructuras internas (para asegurar líneas claras de responsabilidad gerencial), del establecimiento de controles internos, de la inclusión de estándares de integridad y del cumplimiento de medidas éticas que

prevengan, detecten y resuelvan malas conductas corporativas (Organization for Economic Co-operation and Development, 2015).

De manera particular, el sector privado ha diseñado e implementado voluntariamente medidas para crear canales seguros y confidenciales de denuncia para reportar malas conductas (G20 Anticorruption Working Group, 2011), así como ha introducido "certificados de integridad" que avalan su legítima participación en cualquier transacción comercial.

En esa medida, la delimitación de políticas de integridad en las empresas, su correcta aplicación y su evaluación periódica permitirán que desde el sector privado se prevengan y controlen actos de corrupción, evitándose que sea un tercero o el propio Estado quien detecte esas irregularidades, y que como consecuencia de ello se generen escenarios perjudiciales para la compañía.

1.3. La regulación internacional del sector público y privado

En un esquema normativo internacional, ha sido importante la labor de organismos multilaterales a nivel global para regular parámetros de conducta dirigidos al sector público y al privado en materia de integridad, así como obligaciones para los Estados Parte de

incorporar a sus sistemas jurídicos la tipificación de conductas corruptas y de sanciones ante su comisión.

Se han considerado además las asimetrías existentes en materia de competitividad y funcionamiento

posición de autoridad (directores, administradores, dueños, accionistas, ejecutivos).

económico del sector privado, para efecto de obligar o recomendar la implementación de programas de ética y cumplimiento de normas, fomento de la cultura anticorrupción e inclusión de todos los sectores de producción para prevenir actos irregulares o ilícitos.

A continuación se precisa *grosso modo* el contenido normativo de esos acuerdos internacionales, dividiéndose al efecto su estudio en aquellos cuya materia principal son los derechos humanos, y aquellos cuya regulación refiere a temas comerciales.

1.3.1. Tratados internacionales en materia de derechos humanos

En el ámbito universal, la Organización de las Naciones Unidas (en adelante, "ONU") impulsó en el 2000 la suscripción de la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional cuyo objeto principal es promover la cooperación para prevenir y combatir la delincuencia organizada transnacional (artículo 1). Dentro de otras, ese tratado internacional prevé la obligación para los Estados Parte de tipificar como delito el soborno de funcionarios públicos (artículo 8).

La ONU también aprobó en 2003 la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, cuyo objeto principal es la promoción y el fortalecimiento de las medidas para prevenir y combatir la corrupción. Ese tratado tiene como objetivo específico el apoyo a la cooperación internacional, la promoción de la integridad, la rendición de cuentas y la gestión de los asuntos y bienes públicos (artículo 1).

Por su parte, a efecto de regular las distorsiones económicas y de competencia internacional, en 1997 fue adoptada por los Estados Parte de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (en adelante, "OCDE" u "OECD") la Convención para combatir el Cohecho de Funcionarios Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales, cuyo objetivo principal es tipificar la comisión de ese delito (artículo 1.1), así como la complicidad, incitación, la ayuda, la instigación o la autorización para cometerlo (artículo 1.2).

Este tratado internacional regula el cohecho activo. Es decir, la conducta de una persona física o moral² que ofrece, promete o concede cualquier ventaja indebida pecuniaria o de otra índole a un servidor público en el extranjero.

² En términos del párrafo 26 de los Comentarios Sobre la Convención para Combatir el Cohecho de Servidores Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales, se determina que "[l]a jurisdicción de nacionalidad debe acreditarse de acuerdo con las condiciones y principios generales del régimen jurídico de cada Parte".

Al respecto, la Convención de la OCDE obliga a los Estados Parte a establecer en sus legislaciones la responsabilidad de las personas morales por el cohecho de un servidor público extranjero (artículo 2), inclusive como un delito con el mismo castigo que el soborno a funcionarios nacionales.

En Europa, en 1999 fue discutida y aprobada la Convención Penal sobre la Corrupción por el Grupo de Estados Contra la Corrupción del Consejo Europeo (GRECO, por sus siglas en francés de *Groupe d'Etats contre la Corruption*), mediante la cual se tipifica el soborno pasivo y activo en el sector privado (artículos 7 y 8).

En la Convención referida se determina la comisión de los delitos en función de los sujetos perpetradores (v.gr. miembros de asambleas públicas nacionales o extranjeras, asambleas parlamentarias internacionales, agentes públicos extranjeros, sector privado, funcionarios internacionales, jueces y funcionarios judiciales).

Del mismo modo, la Convención Civil sobre la Corrupción de 1999 impulsada por el GRECO obliga a los Estados Parte a establecer en sus legislaciones las medidas necesarias para que auditores certifiquen que los estados financieros anuales de las compañías del sector privado cumplen verdadera y justamente la posición financiera reportada.

Finalmente, la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la Protección de las Personas que Informen sobre Infracciones del Derecho de la Unión Europea³ (en adelante, la "Propuesta de Directiva de la Unión Europea") señala las obligaciones que los Estados Parte deben imponer al sector privado en materia de integridad y control de la corrupción⁴.

1.3.2. Tratados internacionales en materia comercial

En materia comercial, se han aprobado tratados internacionales que regulan cuestiones relacionadas con la transparencia y los mecanismos para combatir la corrupción, enfocadas al sector público pero también al privado.

³ A la fecha de publicación de este documento, La Propuesta de Directiva de la Unión Europea no ha sido aprobada por el Parlamento Europeo. Sin perjuicio de ello lo valioso de ese proyecto (disponible en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52018PC0218>), más allá del texto definitivo de los artículos que la componen, es la exposición de los motivos contenido en ese documento que permite entrever el diagnóstico de la región en lo tocante a la deficiente protección de denunciantes.

⁴ La Secretaría Internacional de Transparencia Internacional ha señalado las sólidas bases de la Propuesta de Directiva de la Unión Europea, en tanto su regulación abarca al sector público y al privado. Particularmente, la Propuesta de Directiva ha sido valorada positivamente en tanto que obliga al sector privado a establecer mecanismos internos de denuncia (Transparency International, 2018).

En primer lugar, el capítulo 27 del *Trans-Pacific Partnership*⁵ (TPP, o Acuerdo Transpacífico de Regulación Económica o Tratado Integral y Progresista de Asociación Transpacífico) tiene por objeto principal obligar a los Estados Parte⁶ a eliminar el soborno y la corrupción en el comercio internacional y la inversión.

Prevé que, siendo necesario desarrollar la integridad dentro de los sectores público y privado, debe promoverse la participación activa de individuos y grupos ajenos al sector público en la prevención y la lucha contra la corrupción, así como la consciencia pública sobre la existencia, causas y gravedad y la amenaza que representa la corrupción.

De manera específica, la participación activa de la sociedad civil debe estar enfocada al desarrollo y revelación de controles internos para empresas del sector privado, programas de ética y cumplimiento o medidas para prevenir y detectar el cohecho y corrupción en el comercio internacional y la inversión;

En segundo término, el *United States–Mexico–Canada Agreement*⁷ (USMCA o Tratado México–Estados Unidos–Canadá), pendiente de aprobación por las legislaturas de esos países, también prevé nuevas obligaciones para los tres Estados en materia de prevención y sanción de actos de corrupción.

El capítulo 27 de ese tratado internacional señala como obligación de los Estados Partes la promoción de la participación activa del sector privado (organizaciones no gubernamentales, de la sociedad civil y organizaciones comunitarias) para asesorar a compañías en el desarrollo de controles internos para la detección de sobornos y actos de corrupción en materia de comercio.

De igual manera, para que fomenten que empresas revelen sus programas de ética y cumplimiento de normas y para que diseminen información relativa a la corrupción, así como para que lleven a cabo programas de educación y actividades informativas, entre otras cuestiones.

Expuestas las consideraciones del sector privado en la importante tarea de prevenir y controlar la corrupción, resulta importante afirmar que uno de las acciones más relevantes que detonan la participación de las empresas es la existencia de mecanismos de denuncia

⁵ Disponible en:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/86770/Capitulo_completo_del_Tratado_de_Asociacion_Transpacifico_en_espa_ol.pdf, así como en

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/86494/26_Transparencia_y_Anticorrupcion.pdf

⁶ Japón, Australia, Canadá, México, Perú, Chile, Malasia, Vietnam, Nueva Zelanda, Singapur y Brunéi.

⁷ Disponible en <https://ustr.gov/trade-agreements/free-trade-agreements/united-states-mexico-canada-agreement/united-states-mexico> y en

<https://ustr.gov/sites/default/files/files/agreements/FTA/USMCA/27%20Anticorruption.pdf>

interna. A través de esos mecanismos, como se verá en el siguiente capítulo, los empleados y sujetos relacionados con la operación de las empresas del sector privado se convierten en un elemento indispensable para el combate a la corrupción en tanto sujetos activos para la detección de prácticas irregulares en el cumplimiento del objeto social de las compañías.

2. Denuncia de actos irregulares en las empresas

2.1. Introducción

En el presente capítulo se presenta la definición y dimensión de la denuncia en cualquier entorno social y jurídico, su papel como deber cívico, así como la importancia de esa figura de frente a la lucha en contra de la corrupción.

Lo anterior sienta las bases para el estudio sucesivo de los canales de denuncia en empresas, la relevancia de contar con esos mecanismos, la necesidad de que los mismos sean claros, eficientes y que garanticen la protección de los informantes en contra de cualquier acto de intimidación o represalia en su contra motivado por su denuncia.

En la parte final de este estudio además se detallan los incentivos que han utilizado los gobiernos y que han recomendado los organismos multinacionales para la implementación de canales internos de denuncia, tales como la reducción de sanciones y el otorgamiento de premios en favor de los denunciantes.

2.2. Canales de denuncia en el sector privado

Desde un punto de vista etimológico la denuncia es la acción y efecto de denunciar, entendido esto último como dar aviso o noticia de algo. En el caso que nos ocupa y para efectos de la terminología jurídica requerida, la denuncia es el primer paso a partir del cual se desarrolla un proceso.

La denuncia se constituye por sí mismo como un deber jurídico y ciudadano a efecto de poner en conocimiento de los agentes internos, autoridades competentes o de la opinión pública los hechos, circunstancias, lugares, tiempo y presuntos responsables relacionados con una conducta ilícita que perjudica

patrimonialmente al Estado o a una compañía.

En términos estrictamente técnicos, la denuncia es el catalizador de un procedimiento que desencadena una serie de etapas que, concatenadas unas con otras, permite que los órganos o agentes público o privado lleguen a un resultado, sancionando o liberando de responsabilidades a las personas involucradas, brindando con ello seguridad jurídica y restableciendo el orden alterado.

En los casos de corrupción la importancia de la denuncia radica en que, a través de ella, es factible revelar operaciones

secretas y esquemas cruzados a través de los cuales los sujetos activos (quienes cometen los actos o incurren en las omisiones) se benefician indebidamente (de la hacienda pública o de presupuestos de compañías privadas).

En esos términos, la denuncia por parte de los “informantes internos” es considerada como un elemento fundamental de la libertad de expresión, como una herramienta clave en la lucha contra la corrupción y como un mecanismo de gestión administrativa para la resolución de disputas y conflictos internos (Sandoval Ballesteros, 2010).

Ahora bien, reconociendo la trascendencia de la denuncia, resulta indispensable que el Estado y las empresas del sector privado desarrollen y diseñen mecanismos eficientes que permitan que sus trabajadores y personas relacionadas puedan reportar esos actos irregulares⁸.

Especialmente, los canales de denuncia de corrupción o de actos irregulares dentro del sector privado deben ser visibles y entendibles⁹, mantener la confidencialidad y el anonimato, y asegurar el desarrollo de investigaciones independientes y oportunas. En suma, los mecanismos de seguimiento deben ser

transparentes, ejecutables y oportunos, en los que puedan reclamarse las represalias en contra de los denunciantes y sancionarse esos actos de represión (Transparency International, 2018).

Todo lo anterior, no solamente porque la existencia de esos canales de denuncia son la vía más efectiva para acabar con la corrupción interna (Transparency International, 2015), sino porque además reduce el riesgo para las compañías de potenciales reportes externos a las autoridades reguladoras o a los medios de comunicación (G20 Anticorruption Working Group, 2011).

La creación de los canales de denuncia ha sido reconocida por la ONU en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, en la que se hace hincapié en que cada Estado Parte debe procurar el planteamiento de medidas y sistemas para facilitar la denuncia de todo acto de corrupción a las autoridades competentes (artículo 8.4).

En el mismo sentido lo ha recogido la Organización de Estados Americanos (“OEA”) en la Ley Modelo para Facilitar e Incentivar la Denuncia de Actos de Corrupción y Proteger a sus Denunciantes y Testigos (“Ley Modelo de la OEA”), al determinar en su artículo

los empleados, incluyendo líneas de asesoría, *hotlines*, portales de internet, oficinas de *compliance* o de cumplimiento de la normatividad.

⁸ Máxime, cuando está comprobado que una gran mayoría de denunciantes utilizan primero los canales internos de reporte (Transparency International, 2018).

⁹ Un buen número de mecanismos internos de canales de denuncia deben estar disponibles para

octavo que las autoridades tienen el deber de facilitar a los empleados públicos y particulares el cumplimiento de la obligación de denunciar actos de corrupción.

Por su parte, uno de los precedentes normativos más importantes en la materia es la *Sarbanes-Oxley Act* (2002) de Estados Unidos mediante la cual se estableció la creación de procedimientos internos para recibir y tramitar denuncias relacionadas con la contabilidad, control interno y auditoría de una empresa que cotiza en una bolsa de valores, la confidencialidad de la denuncia, así como la calidad de anonimato del denunciante.

La *Dodd-Frank Act* (2010) de Estados Unidos, además de regular los mecanismos de recepción y trámite de denuncias por parte de consumidores de servicios financieros y empleados relacionados al sector (incluyendo la disponibilidad de números telefónicos, sitios de internet y, en general, la

capacidad técnica y operativa para recibir y tramitar denuncias), se incentivó la denuncia a través de “premios” o “remuneraciones” a quien denuncie.

En términos de lo anterior, la denuncia de actos de corrupción es el elemento de colaboración más importante con el que pueden contar los agentes de una organización o del Estado para llegar de manera precisa al conocimiento pleno de la verdad de los hechos para con ello cumplir con su función de fincamiento de responsabilidades y resarcimiento de daños.

Además, la asistencia e información de un denunciante, testigo o perito que hubiere participado o conozca de violaciones a la ley puede ser una de las armas más importantes en el arsenal del cumplimiento de la ley (Criminal Division of the U.S. Department of Justice and the Enforcement Division of the U.S. Securities and Exchange Commission, 2012).

2.3. Obligatoriedad de la implementación de canales internos de denuncia

En términos generales, es coherente la obligación de imponer canales internos de denuncia en el sector privado, según el tamaño y recursos de las organizaciones (International Chamber of Commerce, 2008). Francia, los Países Bajos y Eslovaquia han previsto en sus leyes la obligación de las empresas de más de 50 empleados de contar con

mecanismos internos de denuncia (Transparency International, 2018).

Sin perjuicio de ello, debe tenerse presente lo señalado por la Cámara Internacional de Comercio (“ICC”, por sus siglas en inglés de *International Chamber of Commerce*), quien se ha pronunciado en contra de la sobrerregulación en el sector privado de los sistemas de

denuncia, enfatizando que en su lugar la autorregulación y los programas voluntarios de integridad propugnan por una protección efectiva de los intereses corporativos y por la adaptabilidad en diferentes entornos laborales (International Chamber of Commerce, 2008).

Bajo esa tesitura, un medio para lograr que las empresas del sector privado implementen canales de denuncia interna es que los Estados impongan en sus leyes sanciones a quienes no cuenten con esos mecanismos.

En Francia se prevé la imposición de multas para las empresas privadas con más de 500 empleados e ingresos superiores a 100 millones de euros si no adoptan procedimientos de denuncia de actos de corrupción y tráfico de influencias. La multa puede imponerse por el monto de hasta 1 millón de euros (en contra de la compañía) y de hasta 200,000 euros (en contra del administrador en lo personal) (Transparency International, 2018).

2.4. Incentivos para la implementación de canales internos de denuncia

En seguimiento al apartado anterior, no solamente es través de obligaciones legales y sanciones como puede hacerse exigible la adopción e implementación de canales de denuncia en el sector privado, sino también a través de incentivos que fomenten que empresas

Además, las vías para lograr la implementación de canales internos de denuncia pueden incluir sistemas que permitan la descalificación, suspensión o inhabilitación de compañías sancionadas para acceder a subsidios públicos, licencias, contratos gubernamentales o créditos oficiales de exportación. Igualmente, puede lograrse la adopción de programas de *compliance* (que incluya la adopción de mecanismos de denuncia) al imponerse éste como requisito de elegibilidad para acceder a esos beneficios públicos (Organization for Economic Co-operation and Development, 2015).

En Canadá a efecto de evitar sanciones relacionadas con la descalificación para participar en concursos públicos o de lograr su reducción, las empresas declaradas culpables de ciertas ofensas en el orden penal pueden ser obligadas a implementar sistemas de *compliance*, que frecuentemente incluyen mecanismos para reportar actos irregulares (St-Martin F. , 2015).

vean como algo positivo contar con esos canales, en tanto que les beneficia.

En algunos países se ha impulsado cambios legales en los que se ha introducido como factor para sancionar de manera más o menos grave a

empresas que cuenten con un programa de integridad y de *compliance* interno. Es decir, que la preexistencia de ese programa puede fungir como un factor de moderación en la imposición de sanciones ante conductas de corrupción en el sector privado (Organization for Economic Co-operation and Development, 2015).

Igualmente, los esfuerzos de una compañía por cooperar y reportar voluntariamente conductas irregulares ante las autoridades competentes (generalmente, agencias anticorrupción), previo a que éstas inicien un procedimiento de investigación, constituyen factores de reducción o mitigación de sanciones en contra de actos de autoridad.

Como se ejemplifica con la *Public Interest Disclosure Act* ("PIDA") del Reino Unido, otro medio para lograr la adopción de canales de denuncia es el hecho de que las autoridades competentes pueden conceder mayor protección a los informantes, cuando sus empleadores no tienen mecanismos de reporte implementados en sus empresas, o lo ejecutan de manera inapropiada¹⁰.

De manera similar, los Lineamientos para Dictar Sentencia de Estados Unidos ("USSG", por sus siglas en inglés de *U.S. Sentencing Guidelines*) prevén la

posibilidad para las empresas de mitigar su responsabilidad a través de la implementación de programas efectivos de ética y *compliance*, que incluyen sistemas anónimos y confidenciales en los que empleados y agentes puedan denunciar y solicitar asistencia relacionada con una potencial o actual conducta criminal (St-Martin F., 2015). En idénticas circunstancias la *UK Bribery Act* del Reino Unido recoge ese mandamiento para los casos en que empresas han fallado en la prevención del soborno.

Por otra parte, la creación de incentivos también puede lograrse a través del otorgamiento de premios.

Además de las provisiones que se desprenden de la *Dodd-Frank Act* (2010) de Estados Unidos¹¹, el otorgamiento de premios con valor económico (dinero en especie, promociones laborales o bonos) puede incentivar la denuncia de actos irregulares (CleanGovBiz & Organization for Economic Co-operation and Development, 2012).

En Estados Unidos, la *False Claims Act* permite que ciudadanos demanden en nombre del gobierno de Estados Unidos a efecto de recuperar recursos económicos perdidos o desviados, recibiendo a cambio hasta el 30% del monto recuperado.

¹⁰ Coincidentemente, la mayoría de los empleadores del Reino Unido deciden la

adopción de mecanismos de denuncia (St-Martin F., 2015).

¹¹ *Supra*. Véase capítulo 2.2 de este documento.

Por su parte, el otorgamiento de premios no económicos como incentivo para la denuncia, puede actualizarse a través del reconocimiento que las empresas concedan al denunciante para reivindicarlo frente a la compañía.

Una manera efectiva de demostrar compromiso y de ejercer liderazgo para el cambio de la cultura corporativa, por ejemplo, es instituir un reforzamiento positivo a través de un Premio de Conducta Ética que deba ser concedido a informantes que hubieren ayudado a la compañía (Organization for Economic

Co-operation and Development, 2018). En términos generales cualquier sistema de premios, con o sin contenido económico, debe tomar en consideración requisitos básicos o solicitudes de confidencialidad de los informantes.

Por lo anterior, en el siguiente capítulo se presenta una serie de recomendaciones y lineamientos que son reconocidos a nivel internacional y regional como mecanismos para la detección oportuna de actos irregulares y de corrupción en el sector privado.

3. Buenas prácticas en la implementación de canales internos de denuncia

3.1. Introducción

En este capítulo se hace un estudio sobre las prácticas aceptadas y reconocidas a nivel mundial para el diseño y adopción de canales de denuncia en empresas privadas. Para tales efectos se precisa quiénes son los beneficiarios y destinatarios de esos canales, así como el contenido comunicacional, de sensibilización, asesoramiento y capacitación con los que deben contar.

Por su parte, se imprime en apartados sucesivos la relevancia de garantizar la reserva de la información (tanto por lo que hace a la confidencialidad de la información denunciada, como de la confidencialidad o anonimato de la identidad del denunciante), de contar con órganos o agentes internos que actúen con independencia y que cuenten con autonomía para iniciar y tramitar denuncias internas, así como de brindar protección a los denunciantes.

En la parte final del presente capítulo se distingue entre los canales internos y la previsión de medios para interponer denuncias a través de canales externos, y en suma se precisa el trámite que debe seguirse en lo tocante a la respuesta y seguimiento de la denuncia y la forma que debe cumplirse para el trámite de las denuncias.

Por último, se precisan la necesidad de que los canales internos de denuncia sean sujetos de revisión periódica por parte de las empresas, así como de sujetarse a la evaluación de las autoridades del Estado para comprobar el cumplimiento de políticas de integridad.

3.2. Ámbito personal

3.2.1. Beneficiarios

La esfera de beneficiarios debe entenderse extendida a todas aquellas personas que estén en riesgo de trato injusto como consecuencia de la denuncia de actos. Debe incluirse a personas que estén por denunciar,

personas a quienes erróneamente se les considere como denunciantes, personas relacionadas o asociadas con los denunciantes (familiares o empleados), ex empleados de la Unión Europea.

Así lo ha recomendado la Secretaría Internacional de Transparencia Internacional en el posicionamiento efectuado a la Propuesta de Directiva de la Unión Europea, que limita la protección a las personas que efectúan la denuncia o revelación de información (Transparency International, 2018).

Particularmente, al momento la propuesta señalada considera que la protección al denunciante se actualiza ante su calidad de persona física o moral, funcionario público o particular¹² que, en un contexto laboral, reporte información sobre actividades ilícitas o abusos de Derecho de la que hubiere tenido conocimiento.

3.2.2. El motivo razonable y la buena fe

En los términos del artículo 33 de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, los sistemas de protección de denunciantes deben prever que la denuncia sea de buena fe y con motivos razonables.

Por lo que hace a la buena fe, el Consejo de Europa ha interpretado que la protección no se perderá si, al denunciar

Se precisa que las empresas privadas deben evitar el reporte de conductas irregulares como una obligación a cargo de sus empleados pues, al crearse con ello una atmósfera de miedo y desconfianza entre los trabajadores, se desincentiva la denuncia. (Transparency International, 2015).

La única excepción es la denuncia de aquellos supuestos requeridos por la ley y, de acuerdo con ello, los empleados que efectúen esos reportes obligatorios deben estar también protegidos en contra de cualquier acto de intimidación (v.gr. auditores, contadores y aquellos que desempeñan sus funciones en cuestiones financieras específicas) (Transparency International, 2015).

o revelar información, una persona se hubiere equivocado acerca de su importancia o de que no se haya materializado la supuesta amenaza al interés público, siempre que esa persona hubiera tenido motivos razonables para creer en la exactitud de la información (Recommendation of the Committee of Ministers to member States on the protection of whistleblowers, 2014)¹³.

¹² Se considera inclusive que puede tener la calidad de denunciante (informante) cualquier accionista y persona perteneciente al órgano de administración de una empresa, incluidos los miembros no ejecutivos, así como los voluntarios y los trabajadores en prácticas no remunerados, así como una persona que trabaje bajo la

supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores.

¹³ En Noruega, inclusive, se reconoce que un empleado actúa en beneficio del interés público si comunica sospechas razonables, aunque su motivación personal sea maliciosa (Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2016).

Para los efectos de la Propuesta de Directiva de la Unión Europea la procedencia de la denuncia guarda relación con la veracidad de los hechos. De forma concomitante, la protección a los denunciantes es procedente siempre que haya motivos fundados para creer que la información comunicada era veraz en el momento de la denuncia.

Por lo demás, se pretende que la información aportada por el denunciante sea original. En seguimiento a los

3.2.3. Destinatarios

En términos generales, las personas que pueden ser denunciadas a través de los canales internos, son directores, oficiales, empleados, socios del negocio o cualquier otra persona relacionada con una empresa (así como compañías

3.3. Ámbito material

En seguimiento al apartado anterior, es claro que el objeto de las denuncias se actualiza en el contexto de las relaciones intra-empresariales e inter-empresariales, pues es en éstas en las que pueden presenciarse actos irregulares o ilícitos catalogados como actos de corrupción.

Por ejemplo, dentro de la compañía, directores, empleados, accionistas o dueños de una empresa pueden cometer actos de fraude y malversación, actuación bajo conflicto de interés y uso indebido

criterios de la *Dodd-Frank Act* de Estados Unidos, tal característica se cumple si la información deriva del conocimiento independiente del denunciante, si es desconocida por la autoridad competente, si no corresponde a información que forme parte de una investigación judicial o reporte administrativo, o derive de los medios de comunicación (con la excepción de que el denunciante hubiere sido la fuente de la noticia).

subsidiarias o afiliadas), quienes presuntamente hubieren quebrantado la ley o estándares profesionales o éticos para o en el contexto del cumplimiento del objeto social.

de información privilegiada, lavado de dinero. En la cadena de suministro, los integrantes de la cadena productiva, prestadores de servicios, clientes, distribuidores, proveedores, pueden cometer actos de soborno o extorsión a cualquier integrante de una empresa, así como lavado de dinero. En el mercado, los competidores pueden cometer colusión con una empresa o utilizar recursos de procedencia ilícita.

Bajo ese contexto, el objeto de los canales internos debe estar enfocado a

que cualquier persona pueda denunciar esos actos en un contexto de absoluta confidencialidad, que pueda reportar cualquier sospecha o quebrantamiento de la ley o al código de ética, que pueda efectuar cualquier tipo de asesoramiento en materia de integridad o ética en la compañía (International Chamber of Commerce, 2008).

Por lo demás, los canales internos de denuncia deben considerar elementos

3.3.1. Comunicación y sensibilización

Por cuanto a canales de denuncia se refiere las administraciones y direcciones de las empresas deben adoptar, sin ambigüedades, políticas internas que hagan visibles esos mecanismos (a través de boletines, correspondencia por correo electrónico, capacitaciones, publicación periódica en la página de internet, folletos, carteles y herramientas de comunicación organizativa, como intranet de la empresa y reuniones generales del personal) y sean regularmente promovidos a los empleados (Transparency International, 2018).

Debe considerarse como esencial la comunicación a empleados sobre los derechos y obligaciones que tienen al denunciar actos irregulares (CleanGovBiz & Organization for Economic Co-operation and Development, 2012). De manera particular, aquéllos deben estar familiarizados con los arreglos existentes,

que permitan alertar sobre las consecuencias negativas de los actos de corrupción, sobre la posibilidad que los empleados tienen para denunciar y la garantía de protección con la que cuentan en caso de hacerlo. Además, deben promoverse campañas de sensibilización para desvirtuar la idea del denunciante como alguien que traiciona y, en cambio, fomentar una cultura en la que el denunciante sea un héroe.

con el derecho a presentar denuncias directamente ante una autoridad competente o ante la opinión pública. Además, con el derecho a obtener asesoramiento confidencial y la protección a la que pueden acceder, así como los límites de la misma.

La compañía debe también proporcionar información por escrito a las personas que trabajan para la compañía sobre el procedimiento de informe y facilitar su búsqueda y comprensión. (Organization for Economic Co-operation and Development, 2018)

Como parte de la estrategia de comunicación interna, las empresas deben ser alentadas para reunir información en materia de denuncias internas y publicar estadísticas sobre el número y tipo de preocupaciones expresadas a través de las líneas de ayuda (*helpline*) o de líneas directas (*hotline*).

Deben además publicar información relacionada con las acciones tomadas y el tiempo transcurrido entre una denuncia y su respuesta por cada una, así como qué se ha hecho para mitigar los riesgos señalados en las denuncias (Transparency International, 2015).

En materia de sensibilización, debe promoverse una cultura de denuncia, una cultura de transparencia (de puertas abiertas) que aliente a los empleados a denunciar cualquier conducta irregular y cualquier represalia o acto de intimidación del que se consideren objeto (Organization for Economic Co-operation and Development, 2018).

3.3.2. Asesoramiento

Es de primordial importancia un asesoramiento independiente y confidencial en beneficio de los denunciante (Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2016), tanto por lo que hace sus derechos, procedimientos de denuncia, parámetros

3.3.3. Capacitación

Debe proveerse capacitación general a todos los empleados de una compañía, en tanto que todos pueden potencialmente ser denunciante o quienes cometan actos de retaliación o intimidación en contra de otros empleados. Además, debe darse

La intención que se tiene con ello es la de romper con las connotaciones negativas asociadas con la denuncia y en su lugar crear una cultura de diálogo y reporte de actos ilícitos. El término de “denunciante” debe normalizarse dentro de una compañía, de forma que se asocie con la noción de “levantar la voz” en el interés de la empresa para reportar irregularidades, injusticias y riesgos (Organization for Economic Co-operation and Development, 2018).

Se debe además concientizar a las personas que puedan sentirse tentadas a tomar represalias contra los denunciante —ya sea dentro o fuera del lugar de trabajo— de las penas y sanciones de que pueden ser objeto.

de cumplimiento de la ley o de códigos de conducta aplicables en empresas, actualización de conductas sancionables, protección en contra de actos de intimidación o represalia, tiempos, formas, entre otras.

capacitación especial a aquellos directivos, administradores e individuos que estén a cargo de la implementación y administración de los canales de denuncia.

La Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (“UNODC”) considera esa capacitación como vital, y recomienda que dentro de otros temas se prevea el conocimiento del marco normativo, la garantía de confidencialidad (de la información e

identidad), de retroalimentación, que proporcione seguridades, mantenimiento de registros y salvaguardas para garantizar las fugas de información, y asuntos relacionados con la responsabilidad interna y externa (Transparency International, 2018).

3.3.4. Reserva de la información

Confidencialidad

Los canales de denuncia deben procurar la confidencialidad de la información relacionada y de la identidad de los denunciantes. De manera particular, las empresas deben conservar las denuncias y demás documentación relacionada bajo resguardo confidencial, de suerte que además sea auditable en cualquier momento.

El registro de denuncias confidenciales debe contener, para cada denuncia recibida, todas las comunicaciones con el denunciante y la persona a quien se refiere en la denuncia, documentos y transcripciones de entrevistas recopiladas para las investigaciones, documentación de los resultados de las investigaciones,, y cualquier observación adicional del denunciante después de haber sido informada de los resultados (Organization for Economic Co-operation and Development, 2018).

Anonimato

Debe preverse la presentación de denuncias anónimas a través de canales

internos (de suerte que nadie conozca la identidad del denunciante) pues ello permite que con ese carácter personas denuncien o revelen información, que de otra forma no tendrían incentivos para hacerlo.

Así lo ha recomendado la Secretaría Internacional de Transparencia Internacional en el posicionamiento efectuado a la Propuesta de Directiva de la Unión Europea, en la que se además se ha desvirtuado la preocupación de empleadores al respecto de que la denuncia reduzca la sensación de responsabilidad personal y por lo tanto fomente la información falsa, en tanto que diversas investigaciones y la práctica sugieren que los informes triviales o falsos con ese carácter son infrecuentes (Transparency International, 2018).

Además, se ha recomendado que la propuesta de directiva señalada contenga los siguientes estándares: que una denuncia no deba ser desechada por el solo hecho de que sea anónima, que si la denuncia anónima contiene información suficiente deba darse

trámite, que la protección deba ser completa para aquellos denunciadores que hubieren presentado una denuncia anónimamente y que subsecuentemente hubieren sido identificados.

Lo anterior ha sido recogido por la Ley Modelo de la OEA, la cual en su artículo décimo señala que si por razones de seguridad el denunciante y/o testigo se rehúsa a identificarse la autoridad valorará la información recibida y en uso de sus competencias, determinará el inicio de las investigaciones pertinentes.

Protección de datos

En el establecimiento de canales internos de denuncia, las empresas deben garantizar que éstos cumplan con los requerimientos previstos en leyes de protección de datos (G20 Anticorruption Working Group, 2011).

Al respecto, los tribunales han invalidado canales internos de denunciantes en los

que la denuncia podía tener un alcance demasiado amplio y podía aplicarse a acciones potencialmente perjudiciales a los intereses vitales de la empresa o a la integridad física o moral de un empleado en lo individual. También, la invalidez ha derivado de la falta de detalle suficiente de los derechos de los denunciantes, o de la existencia de riesgo de denuncias difamatorias en el lugar de trabajo (G20 Anticorruption Working Group, 2011).

Por último debe tomarse en cuenta que, aunque en la revelación de información por regla general deben protegerse los derechos de terceros (Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2016), la denuncia invalida cualquier obligación contractual o acuerdo de confidencialidad, secreto, lealtad o no divulgación en caso de que ello obstaculice el ejercicio de los derechos del denunciante (Amoedo Barreiro, 2017). Así también lo reconoce la Propuesta de Directiva de la Unión Europea.

3.4. Órganos independientes y autónomos

La efectividad de los canales internos de denuncia radica en que éstos sean administrados y coordinados por un órgano independiente de los directivos y accionistas de las empresas, cuya autonomía esté plenamente garantizada.

Los órganos "receptores de información" deben estar además dirigidos e integrados por personal de alto nivel con

reputación indiscutible y amplia experiencia laboral en la materia (International Chamber of Commerce, 2008).

Además, deben contar con la total confianza de los empleados, garantizar la confidencialidad de las denuncias y de la identidad de los denunciantes, tener una función separada e independiente dentro

de la compañía (para evitar conflictos de intereses o cualquier amenaza a su independencia), además de que su rol debe ser informado a todo el personal de la empresa (Organization for Economic Co-operation and Development, 2018).

Al respecto, es admisible que la labor de los órganos "receptores de información" esté encomendada a una persona externa o subcontratada, quien puede tener el carácter de proveedor externo (v.gr. plataforma de denuncias), un asesor externo o auditor, o un representante

3.5. Protección de denunciantes

La protección de los denunciantes en contra de las represalias por denunciar actos de corrupción y otras irregularidades es parte integral de los esfuerzos para combatir la corrupción, salvaguardar la integridad, mejorar la rendición de cuentas y respaldar un entorno empresarial limpio (CleanGovBiz & Organization for Economic Co-operation and Development, 2012).

3.6. Canales de denuncia

Un sistema de protección de denunciantes que se considere eficiente debe contar con una variedad sensata de conductos de denuncia (Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2016). Así, en los términos de la Propuesta de Directiva de la Unión Europea, está previsto que las denuncias

sindical (Organization for Economic Co-operation and Development, 2018).

En el caso de compañías pequeñas, quienes podrían no contar con suficientes recursos para crear un órgano receptor de información independiente, la tarea encomendada para recibir denuncias puede ser una función dual de otro empleado que tenga una posición jerárquica relevante para reportar a directivos de la organización (Organization for Economic Co-operation and Development, 2018).

Por lo tanto, los canales de denuncia deben estar necesariamente acompañados de una política seria de protección de denunciantes que implique que los empleadores sean responsables de proteger a sus trabajadores cuando denuncien irregularidades en la compañía (Transparency International, 2015).

puedan presentarse por escrito, en formato electrónico o en papel, denuncias orales, por vía telefónica, grabadas o no grabadas, o por medio de reuniones presenciales con la persona o el servicio designados para recibir las denuncias.

3.6.1. Canales internos

Deben existir en los sistemas de denuncia los medios y canales suficientes para que los denunciantes puedan reportar las irregularidades de manera sencilla y sin generar costos excesivos para la empresa, en los que la capacidad técnica y la operativa estén garantizados.

La capacidad operativa refiere a la contratación de personas y a la existencia de procesos claros que permitan atender de manera rápida y sencilla esas denuncias. Mientras tanto la capacidad técnica, en seguimiento a lo que se desprende de leyes como la *Dodd-Frank Act* de Estados Unidos, refiere a la existencia de un número gratuito en donde hacer las denuncias, una página de internet sencilla y clara.

En seguimiento a lo anterior, los vías de reporte interno puede incluir buzones de denuncias puestas en varios lugares de la organización, un correo electrónico

3.6.2. Canales externos

En aras de lograr una mayor confiabilidad en los métodos para lograr la protección adecuada por parte de las empresas no solamente deben existir canales internos de denuncia, sino que también debe estar prevista la posibilidad de que el denunciante acuda a cualquier agente externo para realizar la denuncia –como medio alternativo o subsidiario, dependiendo de la eficacia de los

específico, líneas telefónicas directas (*hotline*) o líneas telefónicas de ayuda (*helpline*) operadas por gente experimentada, en las que se preste asesoramiento confidencial (previo, durante o posterior a la denuncia) y en las que se ofrezca al personal la opción de denunciar un asunto eludiendo a los supervisores directos (Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2016).

En Estados Unidos, la Comisión de Bolsa y Valores (“SEC”, por sus siglas en inglés de *Securities Exchange Commission*) estableció recientemente una oficina especial para la atención de los denunciantes, cuyo objeto es trabajar con éstos, facilitar recomendaciones, tramitar denuncias y ayudar a la SEC a determinar los premios que deben otorgarse a cada uno de los denunciantes (G20 Anticorruption Working Group, 2011).

mecanismos provistos por el Estado, los motivos urgentes o la afectación grave del interés público– (Amoedo Barreiro, 2017).

A ese respecto, las compañías deben proporcionar información a sus empleados sobre cómo y bajo qué condiciones pueden informar a las autoridades externas o a los medios de

comunicación y señalar que los empleados nunca estarán sujetos a “cláusulas contractuales de amordazamiento” que les prohíba denunciar externamente (Organization for Economic Co-operation and Development, 2018).

En ese sentido, la Propuesta de Directiva de la Unión Europea prevé el derecho de los denunciantes que hubieren presentado su denuncia ante un agente externo (medios de comunicación, opinión pública o autoridades del Estado), de obtener la protección si no se tomaron medidas apropiadas en los canales internos, transcurrió sin respuesta la espera razonable para ello, no resultara obligatorio agotar los canales internos, si éstos resultan

3.7. Tramitación de denuncia

Las empresas deben tomar medidas para garantizar que cualquier infracción se resuelva y se sancione rápidamente, y para mantener informado al denunciante

ineficientes, o simplemente si no están previstos.

Por su parte, la PIDA del Reino Unido utiliza a los medios de comunicación como la última salvaguarda para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas pues, si bien incentiva a los denunciantes a divulgar las irregularidades internamente, protege las divulgaciones a los medios de comunicación si existen razones para creer que (en el contexto de una denuncia interna) se habrían ocultado las evidencias, que los denunciantes habrían sido victimizados si las irregularidades se hubieran divulgado internamente, o si las divulgaciones realizadas anteriormente ante el empleador no produjeron resultados (St-Martin F. , 2015).

durante el procedimiento y (posiblemente) involucrado dentro de la investigación (Transparency International, 2018).

3.7.1. Sistema efectivo de respuesta y seguimiento

Los canales internos de denuncia han de prever que las investigaciones de revelación de conductas irregulares sean oportunas e independientes, que todas las denuncias sean acusadas de recibo, registradas y analizadas con diligencia, que el informante sea informado del resultado de cualquier investigación o hallazgo, que al denunciante le sea

permitido revisar y comentar sobre cualquier resultado, y que se prevean acciones disciplinarias en contra del denunciante que hubiere abusado del proceso (International Chamber of Commerce, 2008).

La Ley de Divulgaciones Protegidas (2011) de Jamaica dispone que el

receptor de una divulgación habrá de determinar si es necesario realizar una investigación y, en caso afirmativo, investigará la información. Además, el receptor está obligado a investigar el asunto con equidad, presentar información actualizada al denunciante cada treinta días como mínimo, comunicar el resultado de la investigación al denunciante y a otras

personas y organizaciones según proceda, recomendar medidas correctivas, tomar disposiciones para remediar las conductas indebidas, proporcionar reparación, adoptar medidas disciplinarias y reducir la oportunidad de que se vuelvan a presentar conductas indebidas (Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2016).

3.7.2. Procedimiento de denuncia

El procedimiento que se recomienda seguir en cualquier procedimiento de denuncia es el siguiente (Organization for Economic Co-operation and Development, 2018):

- a. El órgano "receptor de información" confirmará la recepción de la denuncia.
- b. El órgano "receptor de información" decidirá si investigar la denuncia.
 - Los motivos para no investigar la denuncia, que deberán ser comunicados por escrito, podrán estar relacionados con lo siguiente: (i) los actos denunciados caen fuera de la definición de irregularidad; (ii) la denuncia tiene información insuficiente para fundamentarla; (iii) la denuncia solicita consultas intrusivas sobre las creencias religiosas, políticas, preferencias sexuales o estado de salud de una persona; (iv) el asunto de la denuncia ya se ha resuelto.
 - Los motivos para, en su caso, investigar sobre los hechos de la denuncia.
- c. El órgano "receptor de información" deberá proporcionar indicaciones sobre cómo se tratará el asunto, incluida una fecha aproximada en la que la persona debe esperar un seguimiento, dentro de un periodo de tiempo razonable.
- d. Dependiendo del tamaño y recursos de la empresa, el órgano "receptor de información" decidirá si la denuncia será tramitada e investigada por el mismo órgano, por el órgano que tramita los procedimientos disciplinarios de la compañía, por un auditor interno, por un auditor externo, por una agencia externa de cumplimiento u órgano regulador, o por un consultor independiente.

En términos de la Propuesta de Directiva de la Unión Europea los derechos procesales que deben privilegiarse por las autoridades competentes en beneficio de los denunciantes son el derecho de audiencia, a recibir una

resolución definitiva y a ser requerido de información adicional a la que tenga o presente en la denuncia. Mientras tanto, al denunciado habrá de garantizársele el derecho de tutela judicial efectiva, presunción de inocencia y de defensa.

3.7.3. Forma

Para hacer posible la mayor cantidad de denuncias de conductas irregulares, las empresas no prescribirán una forma específica para realizar un reporte.

Sin perjuicio de ello, las empresas deben proporcionar una guía clara y una plantilla para facilitar al denunciante la recopilación de información relevante que facilite la investigación. Además, deberá dejarse claro que las denuncias

siempre habrán de contener una descripción de la infracción, la fecha de la divulgación de la información, los detalles de contacto preferidos de la persona que informa (si la persona elige identificarse), y cualquier documento o información que tiende a mostrar la conducta irregular (Organization for Economic Co-operation and Development, 2018).

3.8. Revisión periódica por las empresas

Para un correcto funcionamiento de los canales internos de denuncia, las empresas deben prever en su política de integridad la obligación de revisar periódicamente la efectividad de los sistemas de denuncia y protección.

La Propuesta de Directiva de la Unión Europea señala que los Estados

miembros velarán por que las autoridades competentes revisen regularmente sus procedimientos de recepción y tramitación de denuncias, por lo menos una vez cada dos años. Aunque no señala expresamente una obligación para las empresas del sector privado, puede considerarse una buena práctica que puede adoptarse.

3.9. Evaluación al sector privado

En tanto que la implementación de políticas de integridad en el sector privado es una prioridad para los Estados, éstos tienen y deben contar con

facultades para evaluar a las empresas sobre la efectividad de sus programas corporativos de *compliance* (incluyendo

el correcto funcionamiento de canales internos de denuncia).

En Estados Unidos el Departamento de Justicia recientemente publicó la "Guía de Evaluación de Programas Corporativos de *Compliance*", que contiene la forma en que esa autoridad determinará la efectividad de los programas en materia de integridad de las compañías, así como una serie de ejemplos sobre materias y preguntas que podrán hacer los funcionarios en ese proceso de

evaluación (U.S. Department of Justice (Criminal Division, Fraud Section), 2017).

Entre otros, el Departamento de Justicia verificará si las compañías han implementado un mecanismo de denuncia eficaz y confidencial, incluida la capacidad de evaluar el nivel de riesgo o la gravedad de los informes, la independencia de la investigación, así como el involucramiento de todos los niveles de liderazgo sénior hasta el Consejo de Administración (Jennings & Hobbs, 2017).

Conclusiones

PRIMERO. La corrupción a nivel mundial puede prevenirse y controlarse desde el sector privado, a través de la adopción e implementación de políticas de integridad dentro de las compañías.

SEGUNDO. Tanto organismos multilaterales, como organismos internacionales (públicos y privados) han enunciado y trabajado sobre las buenas prácticas en la implementación de canales efectivos de denuncia en las compañías.

TERCERO. Los mecanismos internos de denuncia deben garantizar que cualquier empleado o sujeto relacionado a una compañía, pueda reportar conductas irregulares o actos de corrupción en el que se garantice la confidencialidad o anonimato de la información e identidad del denunciante, así como la protección frente a actos de intimidación y represalias generadas en virtud de su denuncia.

CUARTO. La implementación de los canales internos de denuncia redundará en beneficio de las empresas que cuentan con ellos, no solamente frente a sus proveedores, consumidores y competidores, sino también frente a las investigaciones y procedimientos tramitados por el Estado (en tanto factores de reducción de sanciones o liberación de responsabilidades administrativas o penales).

Bibliografía

- Amoedo Barreiro, D. (2017). Elementos esenciales para un sistema de protección de denunciantes. *Revista Internacional Transparencia e Integridad*(4).
- CleanGovBiz & Organization for Economic Co-operation and Development. (2012). *Whistleblower protection: encouraging reporting*. Paris: Organization for Economic Co-operation and Development. Obtenido de <http://www.oecd.org/cleangovbiz/toolkit/50042935.pdf>
- Criminal Division of the U.S. Department of Justice and the Enforcement Division of the U.S. Securities and Exchange Commission. (2012). *A Resource Guide to the U.S. Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)*. Obtenido de Department of Justice of the United States of America: <https://www.justice.gov/sites/default/files/criminal-fraud/legacy/2015/01/16/guide.pdf>
- G20 Anticorruption Working Group. (2011). *G20 Anti-Corruption Action Plan. Protection of Whistleblowers. Study on Whistleblower Protection Frameworks, Compendium of Best Practices and Guiding Principles for Legislation*. Cannes: G20 Anticorruption Working Group. Obtenido de <http://www.oecd.org/daf/anti-bribery/48972967.pdf>
- International Chamber of Commerce. (2008). *ICC Guidelines on Whistleblowing*. París: ICC Commission on Anti-Corruption. Obtenido de <https://cdn.iccwbo.org/content/uploads/sites/3/2008/06/ICC-Whistleblowing-Guidelines.pdf>
- Jennings, C., & Hobbs, A. (2017). Summary of U.S. Department of Justice's Guidance, "Evaluation of Corporate Compliance Programs". *The Anticorruption Blog*. Obtenido de https://www.anticorruptionblog.com/us-department-of-justice/summary-of-u-s-department-of-justices-guidance-evaluation-of-corporate-compliance-programs/#_ftn1
- Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. (2016). *Guía de recursos sobre buenas prácticas en la protección de denunciantes*. Viena: Organización de las Naciones Unidas.
- Organization for Economic Co-operation and Development. (2015). *Corporate Governance and Business Integrity. A Stocktaking of Corporate Practices*. París: Organization for Economic Co-operation and Development. Obtenido de <http://www.oecd.org/corruption/corporate-governance-business-integrity-stocktaking-corporate-practices.htm>
- Organization for Economic Co-operation and Development. (2018). *Guidelines on Whistleblower Protection for Companies in Greece*. París: Organization for Economic Co-operation and Development. Obtenido de <http://www.oecd.org/corruption/anti-bribery/OECD-Guidelines-Whistleblower-Protection-Companies-in-Greece-ENG.pdf>

- Recommendation of the Committee of Ministers to member States on the protection of whistleblowers, CM/Rec(2014)7 (Council of Europe 30 de abril de 2014).
- Sandoval Ballesteros, I. E. (2010). Papel de los informantes internos (Whistleblowers) en el combate a la corrupción. (R. M. Silva, Ed.) *Lo que todos sabemos de la corrupción y algo más*, 199-210. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2770/9.pdf>
- St-Martin, F. (2015). Legal incentives for whistleblowing in the private sector. *The FCPA Blog*. Obtenido de <http://www.fcpablog.com/blog/2015/10/15/frederic-st-martin-legal-incentives-for-whistleblowing-in-th.html>
- St-Martin, F. (2015). Should media whistleblowers be protected? *The FCPA Blog*. Obtenido de <http://www.fcpablog.com/blog/2015/12/15/frederic-st-martin-should-media-whistleblowers-be-protected.html>
- Transparency International. (2015). *Speaking Up Safely. Civil Society Guide to Whistleblowing. Middle East and North Africa Region*. Berlín: Transparency International (International Secretariat). Obtenido de https://www.transparency.org/whatwedo/publication/speaking_up_safely_civil_society_guide_to_whistleblowing_MENA
- Transparency International. (2018). *A Best Practice Guide for Whistleblowing Legislation*. Berlín: Transparency International (International Secretariat). Obtenido de https://www.transparency.org/whatwedo/publication/best_practice_guide_for_whistleblowing_legislation
- Transparency International. (2018). *Position Paper #1/2018 (Whistleblower Protection in the European Union. Analysis of and Recommendations on the Proposed EU Directive)*. Berlín: Transparency International (International Secretariat). Obtenido de https://www.transparency.org/whatwedo/publication/whistleblower_protection_in_the_eu_analysis_of_and_recommendations
- U.S. Department of Justice (Criminal Division, Fraud Section). (2017). *Evaluation of Corporate Compliance Programs*. Washington, D.C., Obtenido de <https://www.justice.gov/criminal-fraud/page/file/937501/download>
- World Economic Forum. (2017). *The Global Competitiveness Index 2017-2018 edition*. Obtenido de <http://www.cdi.org.pe/pdf/IGC/2017-2018/TheGlobalCompetitivenessReport2017%E2%80%932018.pdf>

Legislación internacional consultada

Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional

Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción

Convención Penal sobre la Corrupción (GRECO)

Convención Civil sobre la Corrupción (GRECO)

Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la Protección de las Personas que Informen sobre Infracciones del Derecho de la Unión Europea

Ley Modelo para Facilitar e Incentivar la Denuncia de Actos de Corrupción y Proteger a sus Denunciantes y Testigos de la Organización de Estados Americanos

Legislación nacional y regional consultada

Sarbanes-Oxley Act de Estados Unidos

Dodd-Frank Act de Estados Unidos

False Claims Act de Estados Unidos

Public Interest Disclosure Act del Reino Unido

UK Bribery Act del Reino Unido

La Ley de Divulgaciones Protegidas de Jamaica

SOBRE DERECHOS HUMANOS Y LITIGIO ESTRATÉGICO MEXICANO, A.C.

Derechos Humanos y Litigio Estratégico Mexicano, A.C. es una organización sin fines de lucro que promueve el respeto de los derechos humanos y el fortalecimiento del Estado de Derecho en México, a través de la participación de la sociedad civil en la vida pública del país.

SOBRE EL AUTOR

Carlos G. Guerrero Orozco es presidente del consejo de Directores de Derechos Humanos y Litigio Estratégico Mexicano, A.C.

