



Compliance

Canales de denuncia: cinco preguntas frecuentes sobre su uso y eficacia

● ○ ○ FICHA BÁSICA

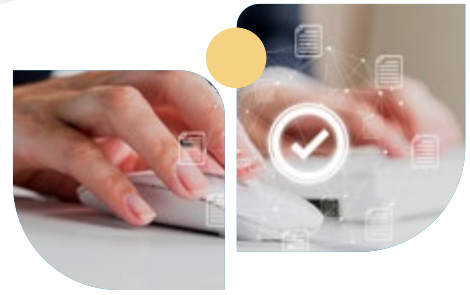
Fecha	30 Enero 2023
Tpo. de lectura	14 min.

Establecer canales de denuncia formales y procedimientos para la investigación interna de denuncias, es una práctica estandarizada en gran parte de las industrias.

Un **canal de denuncias** es una herramienta que permite a los trabajadores y a otras personas alertar confidencialmente a una organización sobre sospechas de una mala conducta.

Su correcta implementación es clave para las empresas que deseen promover una cultura corporativa de integridad y contar con espacios seguros de trabajo.

En este contexto, el equipo Compliance de **AZ** elaboró una lista con las **cinco preguntas frecuentes sobre su uso y eficacia** en empresas.



1.

¿Cómo poner en conocimiento de la empresa una situación sospechosa?

Lo primero que es importante decir, es que las denuncias internas en una empresa pueden recibirse, por regla general, a través de cualquier medio apto, asegurando que se garanticen los derechos de los trabajadores. Algunas de esas garantías podrían ser, por ejemplo, la posibilidad de que la persona que realiza la denuncia se mantenga en el anonimato o que la persona que realice una denuncia no sufrirá represalias por parte de su jefatura o del resto de los trabajadores.

Si bien esto es lo que ha sido reconocido por los tribunales laborales chilenos, ello no impide que las empresas puedan adoptar sus propios mecanismos internos para canalizar, adecuada y eficazmente, las denuncias internas que se reciban.

2.

¿Qué canales existen y cómo se están usando actualmente?

Una de las cosas más difícil a la hora de determinar qué canal de denuncias conviene implementar, tiene que ver con la falta de información disponible para analizar adecuadamente los canales más eficientes y eficaces y cuáles pueden resultar un peligro para la organización.

En este sentido, un estudio de la Universidad del Desarrollo (2018) realizado a 43 de las empresas más grandes en Chile, dio a conocer que un 98% de esas empresas cuenta con métodos y procedimientos formales internos de denuncia por incidentes de incumplimiento. Un 36% señala contar con un correo electrónico; un 21% con un formulario web; un 17% con un canal telefónico; y un 25% con otro canal (por ejemplo, buzones físicos dispuestos en las oficinas de la empresa o la comunicación directa a la jefatura).

Por otra parte, un estudio desarrollado por la Fundación Generación Empresarial (2021) señaló que los principales canales de denuncia para plantear problemas éticos son los correos electrónicos, seguidos por la comunicación personal y los contactos telefónicos. En menor medida, se utilizan canales internos de denuncia gestionados externamente.



3.

¿Qué tan efectivos son los canales de denuncia en empresas?

En lo que respecta a la eficacia de los canales de denuncia, el mismo estudio de la UDD da cuenta de que, al 2018, un 33% de las empresas ha sancionado a algún funcionario en los últimos dos años por faltas al programa de cumplimiento, las que fueron conocidas por denuncias internas, mientras que un 67% declara no haber tenido incidentes que resultaran en una sanción o amonestación.

Si bien en Chile no tenemos conocimiento de nuevos estudios sobre la materia, un estudio desarrollado en Estados Unidos (2020) da cuenta de algunos aspectos interesantes a considerar. Este estudio -el primero en su especie- evaluó cerca de 2 millones de denuncias recibidas entre el año 2010 y 2017 por uno de los canales de denuncia externos más grandes del mundo, NAVEX Global:

- Las empresas que promueven una cultura de cumplimiento reciben más denuncias que las empresas que no están preocupadas de estos asuntos.
- La recepción de más denuncias internas no significa necesariamente mayores costos o problemas para la empresa.
- Las empresas que reciben más denuncias internas, al término de un año, disminuyen sus litigios en un 3,8% y los montos de los acuerdos alcanzados en un 9,1%. Al término del tercer año, los costos de litigios disminuyen un 6,7% y los de los acuerdos alcanzados un 21,1%.

4.

¿Cuál es el mejor canal de denuncias?

Los canales tradicionales, y que tienen menor costo de implementación, por supuesto, son los canales presenciales, sea personalmente a la jefatura o a través de un buzón dispuesto físicamente en las instalaciones de la empresa. Sin embargo, algunos problemas de este tipo de mecanismos son:

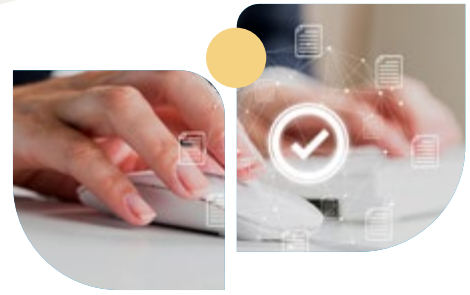
I. No permiten el anonimato.

II. Requieren que los trabajadores asistan presencialmente a las oficinas para hacer la denuncia.

Otro canal útil es una **línea telefónica**, pero el problema de ello es que no funciona las 24 horas y que exige, necesariamente, que una persona esté disponible para atender la denuncia. Además, resulta poco eficiente el registro de la denuncia, ya que usualmente estas llamadas no son grabadas.

Un canal típico, y que según los estudios es el más utilizado en Chile, es el correo electrónico. Si bien presenta algunas ventajas, por ejemplo, tiene bajo costo, permite asegurar algunas de las garantías necesarias para incentivar la realización de denuncias y es de rápida configuración y manejo, este tipo de canal puede resultar riesgoso por varios motivos:

- Los datos están expuestos a vulneraciones de ciberseguridad.
- Los empleados pueden no confiar en un sistema de correo electrónico.
- El correo electrónico no permite una tramitación eficaz de los casos recibidos.



En este sentido, un estudio de Integrity Line en España (2021) señala que, cuando las empresas cuentan con canales especializados para la recepción de denuncias, los trabajadores son más adeptos a utilizarlos.

Debido a ello, un canal de denuncias útil, eficaz, eficiente y fácil de gestionar pudiera ser el **establecimiento de un formulario web provisto por un externo** que cumpla con todos los estándares necesarios: anonimato, ciberseguridad, eficacia de la recepción, eficiencia en la gestión y comunicación con el denunciante, entre otros.

5.

¿Qué características tiene un canal de denuncia eficaz?

Implementar canales eficaces genera incentivos para su utilización, lo que permite que la empresa prevenga de mejor forma sus contingencias, adopte medidas de mejora para evitar que ciertas situaciones vuelvan a ocurrir y disminuyan sus gastos en litigios y acuerdos.

En materia de **compliance** su uso es aún más importante dado que los resultados de una investigación podrían constituir prueba que se deberá aportar en juicio para demostrar la implementación del Modelo de Prevención de Delitos.

En este sentido, algunas **recomendaciones** para la implementación de un canal de denuncias eficaz son:

- Implementar un solo canal de denuncias, por medio del cual se canalicen todos los tipos de denuncias.
- Utilizar un lenguaje amigable.
- Su uso debe ser intuitivo para el denunciante.
- Debe resguardar las garantías de los denunciantes (posibilidad de anonimato, confidencialidad, seguridad de la información y mecanismos de contacto, etc).
- Su acceso debe ser universal, es decir, tanto para los trabajadores como para terceros externos vinculados a la empresa.
- Las denuncias que se realicen deben llegar siempre a una misma persona, quien se encargue de iniciar el proceso establecido para su tramitación
- Se recomienda que sea manejado por un tercero experto para asegurar ciertas garantías (confidencialidad, imparcialidad) y un trámite exitoso.

FUENTE: esta ficha se elaboró a partir del material publicado sobre este tema en la plataforma multimedia de AZ Albagli Zaliasnik.