



# **COMPLIANCE: CONFIGURACIÓN DE UN CANAL DE DENUNCIAS EFICAZ EN ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS**

---

**Autora: Xaviera Pérez Benazar**

# COMPLIANCE: CONFIGURACIÓN DE UN CANAL DE DENUNCIAS EFICAZ EN ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS

## Compliance: setting up an effective complaints channel in public and private organizations.

Xaviera Pérez Benazar<sup>1</sup>

### SUMARIO:

- I. Introducción
- II. El "Compliance"
- III. Elementos del "Compliance": Un canal de denuncias
- IV. Norma ISO 37002:2021
- V. Características de la Norma ISO 37002:2021
- VI. Objetivos de la Norma
- VII. ¿A qué empresas está enfocada esta norma?
- VIII. Creación de un canal eficaz de denuncias
- IX. Tips de canales de denuncias
- X. De la comunicación del Sistema de Denuncias
- XI. Características y objetivos del canal de denuncias
- XII. Recomendaciones

### Resumen

*El presente trabajo desarrolla, en primer lugar, los elementos y la aplicación de un Programa de Cumplimiento Normativo, el cual contribuye a prevenir y detectar las infracciones legales que se produzcan en organizaciones públicas y privadas. En tal sentido, se desarrolla la implementación de un canal eficaz de denuncias en organizaciones públicas y privadas, teniendo en cuenta no solo la Ley Anticorrupción del Perú y su Reglamento, sino también el marco normativo que la complementa, integrado por el Decreto Legislativo N° 1385, que sanciona la corrupción en el ámbito privado y la Norma ISO 37002:2021, relativa a la gestión de canales de denuncias ("whistleblowing management systems").*

**Palabras claves:** *corporate compliance, canal de denuncias, organizaciones públicas y privadas, medición de la eficacia, anticorrupción, Whistleblowing, sistema de gestión, norma ISO 37002:2021, ley anticorrupción.*

### Abstract

*The present article develops, in the first place, the elements and the application of a Regulatory Compliance Program, which contributes how to prevent and detect legal infractions that occur in public and private organizations. In this sense, the implementation of an effective channel for*

---

<sup>1</sup> Abogada por la Facultad de Derecho de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, con estudios de maestría en finanzas y derecho corporativo. Especialista en Derecho Empresarial. Email: xaviera.perezbg@gmail.com.

*complaints in public and private organizations is developed, taking into account not only the Anticorruption Law of Peru, Law N° 30424, its amendments (published by Legislative Decree N° 1352, which expands the administrative responsibility of legal entities and Law N° 30835, which modifies the name and articles 1°, 9° and 10° of Law N° 30424) and Regulation, Supreme Decree N° 002-2019-JUS, but also the regulatory framework that complements it, made up of Legislative Decree N° 1385, which sanctions corruption in the private sphere and ISO 37002:2021, regarding the management of whistleblowing management systems.*

**Key Words:** corporate compliance, complaints channel, public and private organizations, measurement of effectiveness, anti-corruption, Whistleblowing, management system, ISO 37002:2021 standard, anti-corruption law.

## I. INTRODUCCIÓN

Podemos definir el “*corporate compliance*” como un conjunto de procedimientos y buenas prácticas adoptados por las organizaciones para identificar y clasificar los riesgos operativos y legales derivados de su actividad y establecer mecanismos internos de prevención, gestión, control y reacción frente a los mismos<sup>2</sup>.

Como sabemos, implementar un Plan de “*Compliance*” dentro de una organización, dadas las condiciones actuales, es una obligación sin perjuicio de la naturaleza de la institución (privada o pública), pese a que el mundo del “*compliance*” luce como algo complejo y hasta con cierto grado de exclusividad, al pensarse -habitualmente- en lo oneroso de su implementación, llegando a ser considerado un lujo.

En atención a lo expuesto, el presente artículo busca servir de guía para la implementación de un canal de denuncias eficaz que es parte fundamental del “*compliance*” en instituciones públicas o privadas.

Pero ¿Qué es un canal de denuncias?; Podríamos señalar que es un sistema implementado por la institución, que se encuentra disponible para todos los miembros internos, por ejemplo: trabajadores, socios, directores y/o externos, etc. como, por ejemplo: proveedores, clientes, terceros. Este canal tiene como objetivo que se pueda denunciar, de forma confidencial y segura, actos que contravengan las políticas de la institución, el código de ética o que incluso demuestren indicios razonables de la comisión de algún delito tipificado por la normativa vigente en el país.

En ese sentido, para determinar que un canal es eficaz; es decir, si tiene la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, debe estar diseñado de modo que se cumplan las garantías mínimas de acceso, almacenamiento de información y confidencialidad (para todas las partes), lo que -evidentemente- contribuye al cumplimiento de la Ley Anticorrupción del Perú, Ley N° N° 30424 y sus modificatorias, Decreto Legislativo N° 1352, Decreto Legislativo N° 1385 y la Ley N° 30835.

Asimismo, la implementación del citado mecanismo demuestra la realidad del compromiso ético asumido por las instituciones, ya que permite la detección y corrección de comportamientos anómalos antes que puedan conocerse de manera pública y así, eventualmente, afectar la

---

<sup>2</sup> WORLD COMPLIANCE ASSOCIATION, revisado el 01 de agosto de 2022. Link: <https://www.worldcomplianceassociation.com/que-es-compliance.php#:~:text=El%20Corporate%20Compliance%20es%20un,reacti%C3%B3n%20frente%20a%20los%20mismos>.

reputación de las mismas; en consecuencia, en el presente artículo explicaremos aquellas condiciones que propician un eficaz canal de denuncias.

## II. EL "COMPLIANCE"

El "*compliance*", como lo detalla Daniel S. Lewis, puede ser definido como el proceso de identificación y gestión de los riesgos regulatorios y de conducta a los que una compañía está expuesta; de igual manera, señala que estos riesgos provienen, tanto de la exposición externa de la empresa (las reglas creadas por los reguladores) como de los requisitos internos (los procedimientos y políticas internas autoimpuestas en cada organización)<sup>3</sup>.

Por otro lado y como sostiene M. BALLBÉ y R. MARTÍNEZ en el Libro *Global Administrative Law, "la autorregulación es la base del concepto moderno del Derecho Administrativo"*<sup>4</sup>, este impulso de la autorregulación, en sus distintivas vertientes permite generar normas y procedimientos básicos para el buen funcionamiento del mercado y el interés general<sup>5</sup>.

Actualmente, existen diversos conceptos de lo que es el "*compliance*"; sin embargo, consideramos que abarca -en líneas generales, como mínimo- los siguientes tópicos en los sectores público y privado: gestión de riesgos, cumplimiento de la normativa anticorrupción, prevención de riesgos tributarios y laborales, así como el respeto a la normativa del mercado de valores, defensa de la libre competencia, protección de datos personales y cumplimiento de la regulación sobre nuevas tecnologías, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, cuidado del medioambiente, entre otros. En todas estas áreas, al igual que otras, es necesario no sólo establecer políticas claras, sino también cumplir la legislación aplicable, disminuyendo -de esta forma- el riesgo de que algunas conductas atenten contra lo descrito anteriormente.

En virtud de lo expuesto, elaborar programas de cumplimiento dentro de las instituciones constituye algo necesario hoy en día<sup>6</sup>, pues los sistemas de cumplimiento son mecanismos de control social empresarial que coadyuvan con los fines de las instituciones y, de esa manera, sirven para evitar la comisión de ilícitos penales por parte de las empresas<sup>7</sup>.

Sin perjuicio de lo expuesto, debemos tener presente la importancia de una cultura empresarial ética<sup>8</sup>, ya que éste es un presupuesto de carácter transversal a las organizaciones, permitiendo la existencia de la responsabilidad social corporativa, lo cual no sería posible sin que exista la autorregulación mediante la gestión de riesgos, así como las revisiones periódicas y auditorías que permiten -en su conjunto- el cumplimiento normativo, ayudando a definir las tareas y competencias para lograrlo<sup>9</sup>.

---

<sup>3</sup> LEWIS, D.S., *Compliance: A concise guide to the role of the Compliance Function in financial services firms*, edit. Create Space Independent Publishing Platform, 2016.

<sup>4</sup> BALLBÉ, M. / MARTÍNEZ, R. "Law and Globalization: Between the United States and Europe", en AA.VV., *Global Administrative Law. Towards a Lex Administrativa*, dirs.. J. Robalino- Orellana / J. Rodríguez-Arana, pp. 137 y ss.

<sup>5</sup> NIETO MARTIN, A., "Cumplimiento normativo", ob. Cit., p.33.

<sup>6</sup> VILLEGAS GARCÍA, M.A., ENCINAR, M.A. "Compliance Programs y DPA: Una nueva etapa en el camino hacia un derecho anticorrupción sin frontera", 2016.

<sup>7</sup> ALONSO DE ESCAMILLA, A., "La responsabilidad penal...", ob. Cit., pp. 885-886.

<sup>8</sup> CORTINA, A., *Ética De La Empresa. Claves Para Una Nueva Cultura Empresarial (Estructuras y Procesos. Filosofía)*, 7ª ed., Trotta, Madrid, 2013.

<sup>9</sup> NIETO MARTIN, A., "El cumplimiento normativo", ob. Cit., pp. 35-36.

### III. ELEMENTOS DEL "COMPLIANCE": UN CANAL DE DENUNCIAS

Como sabemos, los programas de "compliance" son una pieza fundamental para velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos con las partes miembros de una organización, así como para fomentar la sostenibilidad en las mismas.

En ese sentido, podríamos definir que los elementos más relevantes para implementar un programa de "compliance" son: liderazgo y cultura ética, formación y sensibilización, identificación y evaluación de riesgos, gestión de riesgos, diligencia debida y, no menos importante, canales de denuncia; y, es precisamente sobre este último punto que nos vamos a detener, a fin de explicarlo detalladamente.

Es posible definir un canal de denuncias como una herramienta que permite a los empleados de una organización, y a los terceros relacionados con la misma, realizar alertas confidenciales a la persona u organismo que haya sido designado para tales efectos, sobre sospechas de alguna mala conducta. En consecuencia, constituye una herramienta importante para reducir los riesgos y crear confianza hacia dentro y fuera de la organización, ya que permite a los directores detectar la mala conducta en una etapa temprana, ya que los canales de denuncias previenen que las personas cometan actos de fraude, corrupción, acoso y otras acciones indebidas<sup>10</sup>.

En atención a ello, también es posible indicar que el canal de denuncias (también llamado sistema "whistleblowing") es un mecanismo interno, establecido en una organización, a partir del cual es posible comunicar -confidencialmente- actos indebidos y comportamientos contrarios a la legislación vigente<sup>11</sup>. Otra definición muy utilizada es la de "revelar información acerca de las malas prácticas, ilegales o inmorales llevadas a cabo por un directivo de una empresa, o por empleados bajo el control de los directivos sobre personas físicas o jurídicas y que dichas acciones pudieran provocar consecuencias negativas"<sup>12</sup>.

En tal sentido, es importante diferenciar dos conceptos involucrados en este apartado: el "whistleblower" y el informante.

El término anglosajón "whistleblowing" está compuesto por las palabras: "whistle" (silbato) y el verbo "to blow" (soplar); y, significa: "tocando el silbato".

Al respecto, algunos autores afirman que este término hace referencia a los silbatos utilizados por la policía en Londres, mientras que otros que alude al silbato que utilizan los árbitros en las competencias deportivas para evidenciar una falta o jugada ilegal, por lo que sería una forma no peyorativa de nombrar al denunciante, en lugar de usar términos como: "soplón" o "delator"<sup>13</sup>. De ser así, es posible indicar que la persona que denuncia hechos contrarios a la ley y normativa de la institución con la finalidad de contribuir a la sociedad sería el "whistleblower" (el cual -evidentemente- necesita una protección en atención al calibre de la información que pueda brindar y los riesgos existentes, dada su posición; haciendo un símil con el Derecho Penal, sería una suerte de "testigo protegido").

---

<sup>10</sup> HENRIKSSON, K., Founding Partner and Senior Advisor de WhistleB, en <https://www.worldcomplianceassociation.com/1651/articulo-que-es-un-canal-de-denuncias.html>, revisado el 02 de agosto de 2022.

<sup>11</sup> ARMENTIA MORILLAS, O., "Canal de Denuncias", ob. Cit., pp. 613-614.

<sup>12</sup> *Ibidem*, pp. 614.

<sup>13</sup> KOHN, S. M., *The Whistleblower Handbook. A step-by-step Guide to Doing What's Right and Protecting yourself*, edit., Lyon Press, 2011, p. 5.

Por otro lado, el informante es la persona que se encontraría directa o indirectamente relacionada con hechos ilegales y que, debido al rol que juega en los hechos, podría probar otras actuaciones llevadas a cabo por terceras personas, a efectos de atenuar o eximir responsabilidad (nuevamente, haciendo el símil con el Derecho Penal, tendríamos a una suerte de “colaborador eficaz”).

Existen varias empresas en el mercado que ofrecen entre sus servicios la implementación de estos sistemas de cumplimiento, asegurando que son el medio más efectivo de poner en evidencia a los delincuentes de cuello blanco y, por tanto, quienes no cuenten con este servicio tienen el doble de probabilidades que se geste la comisión de delitos dentro de sus organizaciones, bajo el entendido que la sola existencia de estos procedimientos tiene un efecto disuasivo para los potenciales infractores<sup>14</sup>.

Sin embargo y, aunque no sea muy comentado, existen estudios que cuestionan que la contribución de estos sistemas al mejoramiento de la prevención de delitos en las organizaciones sea real; <sup>15</sup> es decir que, para algunos autores, estos sistemas no tienen un impacto significativo en las organizaciones que los emplean, en búsqueda del fortalecimiento de sus políticas de prevención de delitos.

#### IV. NORMA ISO 37002:2021

En el año 2021, se publicó la Norma ISO 37002:2021, referida a los sistemas de gestión de la denuncia de irregularidades (llamado en inglés: “*whistleblowing management systems*”), que tiene como pilares los principios de confianza, imparcialidad y protección para crear el sistema de gestión de denuncias interno en una organización.

Cabe precisar que, con anterioridad a la publicación de dicha norma, el canal de denuncias se había tratado en otras normas, como son, por ejemplo: la Norma ISO 37001 relativa a los sistemas de gestión para prevenir el soborno en las organizaciones y la Norma ISO 37301 sobre los sistemas de gestión de “*compliance*”.

#### V. CARACTERÍSTICAS DE LA NORMA ISO 37002:2021

La Norma ISO 37002:2001 se divide en diez (10) capítulos: i) alcance, ii) referencias normativas, iii) términos y definiciones, iv) contexto de la organización, v) liderazgo, vi) planificación, vii) apoyo, viii) operación, ix) evaluación del desempeño y x) mejora; siendo sus principales características las siguientes:

- Proporcionar orientación a las organizaciones para implantar un canal de denuncias interno eficiente, que vele por la protección al denunciante y genere confianza para denunciar actos ilícitos dentro de la organización.
- Guiar en la forma en que deben abordarse las denuncias, a fin de que sean gestionadas conforme a la normativa durante todo el procedimiento.

---

<sup>14</sup> <http://www.business-keeper.com/whistleblowing-and-compliance.html>. Revisado en mayo de 2022.

<sup>15</sup> HEFENDEHI, R., “Alle lieben Whistleblowing”, en AA.VV., Grundlagen des Straf- und Strafverfahrensrechts. Festschrift für Knut Amelung, dirs., Bose/ Sterneberg-Lieben, Berlín, 2009, pp. 625.

- Contribuir a la transparencia del tratamiento de las denuncias, sean anónimas o públicas.
- Brindar protección a los denunciantes ante posibles represalias, así como frente a aquellas personas que, no siendo los denunciantes, puedan ser considerados como tales.

Asimismo, es posible detallar el funcionamiento de los sistemas de gestión de canales de denuncias, dividiendo su funcionamiento en cuatro (04) fases:

1. Recepción de la denuncia
2. Análisis de la denuncia
3. Gestión de la denuncia
4. Conclusión o cierre de la denuncia

## VI. OBJETIVOS DE LA NORMA

Nuestra normativa define el ya conocido "*whistleblowing*" como el acto de denunciar supuestos incumplimientos o riesgos de incumplimientos, sobre la base de los principios de confianza, imparcialidad y protección.

Sobre el particular, el objetivo principal de la norma es guiar a las organizaciones en la implementación, mantenimiento y mejora de los canales internos de denuncia de infracciones, a través de los siguientes aspectos:

- La identificación y denuncia sobre hechos ilícitos: de manera tal que el personal de la organización reciba formación oportuna sobre el canal de denuncias y realice correctamente la identificación de hechos ilícitos, para lo cual la capacitación a todos los miembros será fundamental.
- La evaluación de denuncias por hechos ilícitos: el sistema debe especificar el procedimiento de clasificación de las denuncias, teniendo en cuenta la naturaleza del hecho comunicado y los medios probatorios o indicios razonables existentes.
- Los medios para abordar las denuncias por hechos ilícitos: el canal de denuncias deberá detallar cómo se deben presentar las mismas, teniendo en cuenta el alcance del mencionado canal.
- El cierre de casos de denuncias de irregularidades: el sistema tendrá también que contemplar los lineamientos de investigación, así como medidas de protección y seguimiento apropiadas para el denunciante y aquellas personas que pudieran encontrarse involucradas con la denuncia.

## VII. ¿A QUÉ EMPRESAS ESTÁ ENFOCADA ESTA NORMA?

Las directrices que se detallan en la norma son genéricas, por lo que podrá aplicarse a cualquier organización, sin perjuicio de la cantidad de miembros con los que cuente, la naturaleza de sus actividades o su forma jurídica; pudiendo, entonces, ser una organización pública o privada. En

virtud de ello, podrán adherirse a la norma las organizaciones que así lo deseen de forma completamente voluntaria, pues brinda solo recomendaciones y no es una norma certificable.

Al respecto debemos precisar que, la Organización Internacional de Normalización (ISO) define las normas que emite como acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas y otros criterios precisos para su uso consecuente como reglas, directrices o definiciones, con el objetivo de asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios sean apropiados a su fin (ISO, 1996).

En consecuencia, corresponde precisar que la certificación es un procedimiento mediante el cual un tercero otorga una garantía escrita de que un producto, elaboración o servicio está en conformidad con ciertas normas (ISO, 1996), basado en un informe de inspección que puede o no contener información de fuentes secundarias.

### VIII. CREACIÓN DE UN CANAL EFICAZ DE DENUNCIAS

Tal como ha sido precisado en los apartados anteriores, los canales de denuncia son parte del Programa del "*Compliance*", permitiendo a las instituciones públicas y privadas cumplir con lo dispuesto por la normativa vigente, con el fin de reducir y/o eliminar el riesgo de la comisión de delitos por parte de las organizaciones.

En virtud de ello, mediante la implementación del canal de denuncias, las instituciones pueden emplear sistemas de comunicación que consideren adecuados, dadas sus características, lo importante es que estos sirvan de forma eficiente para la recepción, clasificación e investigación de la denuncia.

Por tanto, es fundamental que el canal cuente, como mínimo, con un alto sistema de seguridad y protección de datos personales, en caso se emplee una herramienta informática prevista por un tercero, pues -será preciso, en tales ocasiones- que las instituciones cuenten con licencias de uso de las aplicaciones informáticas, las mismas que deberán cumplir con las funcionalidades mínimas requeridas por la organización y la normativa.

### IX. TIPOS DE CANALES DE DENUNCIA

Existen cuatro canales de denuncia:

#### 1. Digitales

El canal de denuncias creado con herramientas informáticas, por lo general, es gestionado por la propia institución y, por tanto, se encarga de realizar el tratamiento de las denuncias, aunque puede ser administrado (encriptación de datos, registro de usuarios, encriptado, etc.) por una empresa externa. En ese sentido, precisamos las características de la implementación de un canal de esta naturaleza:

- **Accesibilidad:** el canal creado debe encontrarse accesible a través de cualquier navegador con acceso a Internet, sea para el envío de denuncias, como para el módulo de tratamiento (brindando acceso mediante usuario y contraseña); para ello, la herramienta deberá emplear una base de datos en la que se registre toda la información asociada a las denuncias.

- Envío de denuncias: los miembros de la organización, así como los terceros deberán poder acceder a un formulario de denuncia en el que se expliquen los hechos que consideren oportunos, así como también la posibilidad de adjuntar medios probatorios, sumado a la posibilidad de indicar sus datos personales, lo que incluye un número de teléfono y un correo electrónico (a fin de recibir notificaciones sobre el estado de su denuncia, ser citados para brindar su manifestación y/o enviar información adicional, de ser el caso).
- Tratamiento de las denuncias recibidas: los usuarios que registren su denuncia deben contar con la posibilidad de recibir un aviso en su correo electrónico, sea para brindarles la confirmación de registro, como para informarles los avances de la investigación.
- Funcionamiento del canal: la aplicación informática deber permitir obtener informes de la actividad del canal donde figure el número de denuncias enviadas, en proceso de investigación, concluidas, etc. Esto, servirá para medir no solo el grado de cumplimiento, sino también para obtener estadísticas y determinar la eficacia del mismo.
- Licencia de uso de herramienta informática: la licencia deberá incorporar actualizaciones automáticas, las cuales contemplen cambios legislativos en materia de "compliance", así como de protección de datos personales, entre otros.

## 2. Telefónicas

Este tipo de canal de denuncias puede encontrarse disponible todo el año o en determinados momentos de este (por horarios); sin embargo, no permite la encriptación de la información, por lo que los niveles de seguridad son menores que en canales digitales. Asimismo, es probable que la información se registre en su totalidad de forma manual, lo que entorpece -en cierto grado- el procedimiento; sin perjuicio de ello, en zonas donde el acceso a Internet es reducido, es una buena alternativa.

## 3. Personales

Esta es una forma de denuncia directa, cara a cara, ante las personas responsables del canal de denuncias. Lo negativo que podría llegar a generar esta modalidad es que pierda importancia el registro documental que avale la información brindada; por ello, la importancia que el registro de la denuncia bajo este canal, también sea registrado en el sistema general, ya que forma parte de las estadísticas de la organización. En comparación con los canales anteriores, en este caso es imposible sostener el anonimato, por lo que será importante que ambas partes respeten los principios de transparencia, protección de datos y reserva.

## 4. Correo electrónico

Es un canal sencillo de implementar; sin embargo, no es posible encriptar completamente un correo electrónico, existiendo la posibilidad latente de filtración de datos, incrementando el riesgo de incumplimiento de los requisitos legales mínimos.

## X. DE LA COMUNICACIÓN DEL SISTEMA DE DENUNCIAS

Sin perjuicio del canal que se elija utilizar en la organización, es importante que la decisión adoptada sea eficientemente comunicada a todos los grupos de personas que tendrán acceso a

la institución, lo cual puede llevarse a cabo mediante capacitaciones, guías informativas, recordatorios, etc.

El objetivo de la comunicación es explicar la implementación del "*compliance*", incidiendo en la importancia del canal de denuncias.

## **XI. CARACTERÍSTICAS Y OBJETIVOS DEL CANAL DE DENUNCIAS**

### **11.1 De las Características**

De manera independiente al tipo de canal de denuncias que sea implementado en una determinada institución, es preciso considerar la existencia de tres características fundamentales que coadyuvan a su buen funcionamiento:

#### **1. Seguro y anónimo**

El sistema debe proteger todos los datos sensibles de las denuncias efectuadas, de modo que la identidad de los involucrados, así como los medios probatorios, permanezcan a buen recaudo. Siendo así, podríamos afirmar que la seguridad es vital en un canal de denuncias, pues este principio debe estar presente durante todo el procedimiento de investigación de modo que la información no se filtre.

En ese sentido, se recomienda contar con un proveedor del sistema de denuncias que cuente con las mejores certificaciones de seguridad.

#### **2. Legalmente conforme**

Las leyes de protección de datos cobran mayor relevancia, de la que ya tienen per se, cuando se implementa un canal de denuncias, ya que nos fijan, por decirlo de alguna forma, las reglas de juego. En tal sentido, debemos tomar especial atención a la regulación de cada país en el que se implemente este sistema, pues no en todos tenemos el mismo esquema; para ello debe existir un área encargada de control y verificación, de modo que el sistema siempre se encuentre implementado bajo el marco legal vigente.

#### **3. Fácil de usar**

Como ha sido expuesto en los puntos precedentes, el canal de denuncia debe ser seguro, estar conforme a ley y también debe ser fácil de utilizar, pues de nada sirve cumplir con los presupuestos anteriores si el sistema utilizado no facilita su propio uso, situación en la cual no solo interferirá con la respuesta inmediata de la organización, sino también con el poco y nulo uso del sistema.

Aunado a ello, no debe olvidarse que la organización tiene la obligación de capacitar a los usuarios en el uso del canal de denuncias de forma adecuada y oportuna.

## 11.2 De los Objetivos

Entre los objetivos principales del canal de denuncias destacan los siguientes:

1. **Prevenir y detectar:** cualquier actividad y/ conducta ilícita, contraria a la normativa vigente en el país, así como a las políticas de la institución.
2. **Promover la ética empresarial:** como dijo Antonio Arangadoña, titular de la Cátedra La Caixa de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo del IESE en el año 2015, *"La ética en la empresa depende en gran medida de cómo actúan sus directivos. Porque una empresa debe ser ética si quiere ser una buena empresa y un directivo debe ser ético si quiere ser un directivo"*. Lo mismo aplica para una institución de carácter público, en cuyo caso el ministro debería ser la primera persona en dar un buen ejemplo.
3. **Garantizar la eficacia de las medidas de control interno:** ello mediante el seguimiento permanente de las actividades programadas, contribuyendo a la disminución y/o eliminación de los riesgos derivados de prácticas ilícitas.
4. **Eximir o atenuar la responsabilidad penal de la persona jurídica:** si algún miembro de la institución incurre en algún delito previsto en la legislación nacional, se deberá comunicar de forma inmediata a las autoridades competentes, brindando toda la información o material probatorio del que se disponga; promoviendo una cultura de *"compliance"* a todo nivel.
5. **Cumplir con las obligaciones legales vigentes:** como hemos precisado anteriormente, implantar un canal de denuncias supone la obligación de la institución de prever las medidas mínimas en materia de protección de datos personales y prevención de lavado de activos, entre otros.
6. **Fomentar un correcto sistema disciplinario:** el sistema disciplinario para aquellos miembros de la organización que incurran en infracciones a las políticas internas y/o cometan delitos, deben ser aplicadas teniendo en cuenta los principios de inmediatez y proporcionalidad.
7. **Colaborar con la investigación:** en último lugar del listado, pero no menos importante, se encuentra la colaboración con la investigación, sea ésta de carácter administrativo, judicial, penal y/o de otra especialidad, pues la conducta procesal de la organización tendrá directa repercusión en su reputación. En este punto, recomendamos que siempre las comunicaciones, sean analizadas de la mano del área legal y de relaciones públicas.

## XII. RECOMENDACIONES

La promoción del canal de denuncias a través de una política institucional debería fomentar su uso corporativo, el mismo que es necesario para que la organización valore su desempeño y pueda conocer la posible comisión de delitos suscitados en su seno.

Las personas que presenten una denuncia interna deben hacerlo de buena fe, con respeto a la verdad. Y, en atención a ello, es recomendable reiterar permanentemente en las organizaciones lo nocivo que resulta, al interior de las mismas, recibir denuncias falsas, no solo por ser contrarias

a la ley, sino porque contravienen valores que deberían profesar las organizaciones públicas y privadas.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALONSO DE ESCAMILLA, A., "La responsabilidad penal de directivos y órganos de empresas y sociedades", Tecnos, 1996.
- ARMENTIA MORILLAS, O., "Canal de Denuncias", en el capítulo "Plan de acción e implantación del Compliance Program. Plan de prevención, detección y reacción", en AA.VV., Compliance. Cómo gestionar los riesgos normativos en la empresa, coord. C.A. Sáiz Peña, Pamplona, 2015, pp. 610-641.
- BALLBÉ, M. / MARTÍNEZ, R. "Law and Globalization: Between the United States and Europe", en AA.VV., Global Administrative Law. Towards a Lex Administrativa, dirs. J. Robalino-Orellana / J. Rodríguez-Arana, pp. 137 y ss.
- CORTINA, A., Ética De La Empresa. Claves Para Una Nueva Cultura Empresarial (Estructuras y Procesos. Filosofía), 7ª ed., Trotta, Madrid, 2013.
- HEFENDEHL, R., "Alle lieben Whistleblowing", en AA.VV., Grundlagen des Straf- und Strafverfahrensrechts. Festschrift für Knut Amelung, dirs. Bose/ Sterneberg-Lieben, Berlín, 2009, pp. 617-643.
- HENRIKSSON, K., Founding Partner and Senior Advisor de WhistleB, en <https://www.worldcomplianceassociation.com/1651/articulo-que-es-un-canal-de-denuncias.html>, revisado el 02 de agosto de 2022.
- <http://www.business-keeper.com/whistleblowing-and-compliance.html>. Revisado en 05 de mayo de 2022.
- KOHN, S. M., The Whistleblower Handbook. A step – by – step Guide to Doing What's Right and Protecting yourself, edit., Lyon Press, 2011.
- LEWIS, D.S., Compliance: A concise guide to the role of the Compliance Function in financial services firms, edit. Create Space Independent Publishing Platform, 2016.
- NIETO MARTIN, A., "Cumplimiento normativo", en AA.VV., Manual de cumplimiento penal en la empresa, dir. A. Nieto Martin, Valencia, 2015, pp. 231 y ss.
- VILLEGAS GARCÍA, M.A., ENCINAR, M.A. "Compliance Programs y DPA: Una nueva etapa en el camino hacia un derecho anticorrupción sin fronteras", 2016.
- WORLD COMPLIANCE ASSOCIATION, <https://worldcomplianceassociation.com/>, revisado el 01 de agosto de 2022.