

Gestión del canal de integridad

El artículo 23.III. de la Ley consigna entre los elementos “... canales internos de denuncia de irregularidades, abiertos a terceros y adecuadamente difundidos”.

Para que el Programa sea efectivo y tenga credibilidad es imprescindible que las conductas contrarias a las reglas éticas de la persona jurídica sean detectadas y se perciba que se reacciona frente a ellas de manera firme y justa.

A tal fin, es importante establecer un canal interno de denuncias para que los empleados y terceros puedan denunciar violaciones al Código de Ética u otras políticas sobre conductas, principios y valores o actos ilegales, de manera confidencial o anónima si lo desean, y sin temor a represalias. El canal interno de denuncias debe coexistir con canales naturales de comunicación como las conversaciones con supervisores, en los que se debe promover una cultura de discusión abierta sobre cuestiones de integridad.

El reporte no debe estar limitado a información sobre infracciones comprobadas, sino que debe extenderse a toda alegación de buena fe de posibles actos indebidos, de manera que la información sea útil a los fines preventivos y detectivos.

No se trata de un elemento mandatorio. Las personas jurídicas pueden elegir desarrollarlo o no. La medida de la necesidad puede estar dada por distintos factores, como por ejemplo la separación entre quienes deciden y quienes ejecutan. A mayor cercanía entre el empleador o dueño y la totalidad de los integrantes, menor necesidad. A mayor complejidad de la división de tareas y jerarquías, a mayor cantidad de integrantes, mayor dispersión, mayor cantidad de vínculos con terceras partes, también mayor necesidad de contar con un canal ético. En ciertos casos lucirá insostenible un Programa que no lo contemple. Ahora bien, cuando no sea imprescindible contar un canal de denuncias propiamente dicho, será importante mantener una política de puertas abiertas o fomentar que los empleados hablen abiertamente sobre los problemas o dudas en materia de integridad.

En aquellos casos en los que resulta adecuado implementarlo, un buen sistema de denuncias está indisolublemente ligado al correcto funcionamiento de otros elementos del Programa, en especial a que:

- La obligatoriedad de denunciar internamente las violaciones al Código de Ética, los actos ilegales o indebidos y los que de buena fe se entiende podrían serlo, esté prevista en el Código de Ética o en otra norma interna,

correcta y claramente establecida y comunicada a todos los empleados y terceros (ver apartado 3.2). Además, deben garantizarse condiciones que incentiven y no desestimen las denuncias.

- Se garantice la protección suficiente del empleado que reporta una conducta indebida asegurando que no existan represalias o repercusiones con respecto a cuestiones planteadas o información proporcionada de buena fe (ver apartado 3.6).
- Existan procedimientos que establezcan de antemano el correcto tratamiento de todos los reportes y la investigación interna de aquellos que supongan alarmas serias sobre la existencia de una violación grave al Código de Ética (ver apartado 3.7).

Los canales deben ser seguros. Por un lado, deben garantizar a los denunciantes que la información se mantendrá en estricta confidencialidad y sólo será empleada para un análisis o investigación seria y profesional. Por el otro, si bien es deseable que la persona jurídica permita que los informes se hagan de manera abierta, los canales deben admitir tanto la denuncia anónima como la posibilidad de optar por la reserva de identidad. La existencia de dichas opciones debe ser comunicada con claridad a todos los destinatarios posibles del canal. En el caso de la reserva debe aclararse bajo qué condiciones cederá o en qué casos la persona jurídica no podrá mantenerla (de seguro no será posible mantenerla ante el requerimiento de autoridades judiciales).

Los canales pueden ser internos y/o de gestión tercerizada. Una u otra opción acarrearán distintos beneficios. A mayor dimensión de la organización y mayor actividad denunciadora estarán asociadas exigencias de mayor profesionalización e independencia en la gestión del canal y, por ende, mayor tendencia al recurso a una solución externa de primer nivel (o la internalización de mayores costos asociados). En cualquier caso, en una organización de grandes dimensiones (o incluso en una mediana con grandes riesgos, actividad denunciadora profusa o considerable dispersión de los trabajadores) aparece deseable el establecimiento de canales que brinden garantía de atención independiente las veinticuatro (24) horas los trescientos sesenta y cinco (365) días del año con salvaguardas de primer nivel para la seguridad de la información y la protección de datos personales.

La persona jurídica, por otro lado, puede contar con uno o múltiples canales simultáneos e independientes, tales como un canal telefónico, un formulario web, una app, un correo electrónico, un buzón postal, un canal presencial, etc. además de los canales naturales de comunicación antes descritos. La pluralidad y variedad de canales es deseable en especial en las organizaciones más grandes.

En todos los casos los canales existentes tienen que ser debidamente comunicados y accesibles a todos los empleados así como a terceros y partes relacionadas. Dependiendo de la actividad propia de la persona jurídica, se deberán tomar los recaudos y adecuaciones necesarias para asegurar que el uso del canal por terceros respete el objeto de aquél, y para afianzar su efectividad. Además, cuando se efectúe una denuncia, siempre que sea posible, la persona jurídica debe asegurar que los denunciantes puedan hacer el seguimiento apropiado de su reporte y conocer los resultados de su tratamiento si así lo desean.

Es recomendable una política o reglamento interno escrito que defina los distintos aspectos vinculados a la gestión del canal, contemplando desde la recepción de los reportes hasta sus distintas opciones de tratamiento. Es importante, además, que en el diseño esté contemplada la integración al circuito regular de asuntos materialmente reportados por otras vías (por ejemplo, al responsable interno en conversaciones de pasillo, directamente a los directores, al canal de relaciones institucionales o similar).

Manejo del canal de denuncias

En cuanto al correcto manejo del canal de denuncias, es aconsejable que existan:

- Reglas claras (y suficientemente conocidas) de manejo de los reportes entrantes. Es esperable que exista tanto un procedimiento para la recepción y carga de los asuntos entrantes así como los criterios para su archivo, tratamiento o derivación.
- Adecuada registración, gestión y seguimiento de los asuntos reportados.
- Seguridad y confidencialidad de la información almacenada.
- Tratamiento de los datos recibidos de conformidad con las regulaciones de protección de datos personales aplicables.
- Filtros de clasificación de la información entrante que permitan estandarizar la asignación y reenvío de los asuntos reportados.
- Tratamiento adecuado y expedito de todos los asuntos que ingresan incluyendo el rápido descarte de los irrelevantes o maliciosos y el reenvío de aquellos que, sin constituir incumplimiento ético, posean alguna relevancia interna.
- Previsión de que un tercero independiente atienda las denuncias dirigidas contra el responsable de integridad, la Dirección, los miembros del Comité de Ética o alguna otra alta autoridad, o de que exista un mecanismo interno especial en estos casos.
- Empleo de la información del canal para reportes, estadísticas y análisis del funcionamiento del Programa.

En PYMEs, fundaciones o asociaciones civiles que posean un plantel reducido y concentrado en una misma sede, con acceso directo al empleador o dueño o a los directores por parte de cualquier trabajador, estas soluciones pueden matizarse. La alternativa que se escoja (por ejemplo, una política de puertas abiertas de los dueños o empleadores combinada con reglas claras que establezcan la obligación de denunciar comunicadas sostenidamente y reforzadas con capacitación) debe poder ser acreditada y guardar consistencia con los riesgos.

Por último, es posible brindar algunas sugerencias adicionales que pueden ser útiles para incrementar la efectividad del sistema de denuncias:

- Prever y comunicar que no se tolerarán las denuncias realizadas de mala fe y que se tomarán medidas adecuadas en esos casos.
- Adoptar sanciones firmes contra cualquier persona que viole la política antirepresalias de la organización. No puede haber vacilaciones de ningún tipo a la hora de proteger a quien se atreva a denunciar.
- Medir la efectividad de la línea de denuncias. Para ello puede ser válido realizar encuestas de satisfacción a quienes las emplean, análisis sobre las estadísticas que el canal produce, etc. La frecuencia de reportes por fuera del canal cuando exista uno claramente establecido puede ser un dato revelador sobre su falta de eficacia.
- Divulgar las estadísticas relativas al canal de denuncias, cuidando en ese caso que la información se presente con un grado de agregación tal que permita asegurar la confidencialidad.

Canales internos de denuncia. Cuestionario de corroboración:

i) ¿La persona jurídica establece para sus integrantes la obligación de denunciar internamente la corrupción y las violaciones al código y las políticas? ¿Brinda uno o más canales para efectuar esos reportes?

ii) ¿El canal es accesible a la totalidad del público interno y a terceros? ¿Está debidamente difundido? ¿Existe evidencia de que el público al que está destinado conoce su existencia?

iii) ¿Los canales permiten reportar a través de múltiples plataformas o alternativas? ¿Se brinda la posibilidad de reportar de manera confidencial? ¿Se encuentra habilitada la denuncia anónima? ¿Se encuentra habilitada la reserva de la identidad? ¿La existencia de esas opciones se comunican claramente antes de que se efectúen los reportes?

iv) ¿Qué medidas de seguridad se establecen para la protección de la confidencialidad y la seguridad de los datos almacenados en el sistema de reporte?

v) ¿La línea de denuncias es de administración interna o tercerizada? ¿En base a qué criterios se optó por una u otra alternativa? ¿Se dedican suficientes recursos a atenderla? ¿Está asegurada la formación y el profesionalismo de quienes realizan la tarea?

vi) ¿Existen reglas escritas para la recepción y el tratamiento de los reportes? ¿Son suficientemente claras y abarcativas? ¿El responsable de integridad posee acceso a todos los reportes que se efectúan a través del canal?

vii) ¿Existe algún mecanismo para asegurar que se efectúa un análisis independiente de aquellos reportes que contienen alegaciones referidas a la posible responsabilidad de las altas autoridades directivas o gerenciales o al propio responsable / Comité de integridad?

viii) En base a los reportes, ¿se elaboran estadísticas? ¿Se hace de estas un seguimiento periódico? ¿Son un dato tenido en cuenta en las acciones de monitoreo y mejora continua del Programa? ¿De qué manera?

Protección de denunciantes

El artículo 23.IV de la Ley enumera entre los elementos “Una política de protección de denunciantes contra represalias”.

Aquella protección que no sea efectivamente brindada por la persona jurídica difícilmente sea provista por una autoridad o institución ajena a ésta y por ende, en ciertos casos, la ausencia de materialización de este elemento puede conducir al desamparo de quien se atreve a reportar ilícitos.

Es imprescindible proteger a quien se atreve a denunciar, sea cual fuere el canal que haya sido utilizado para la denuncia. Es un deber ético brindar el máximo nivel de protección a quien se ha obligado contractualmente a reportar. Aun si no fue consignado por el legislador entre los elementos mandatorios, no parece haber margen para considerar adecuado un Programa que incluya una línea ética si no contempla también, en su debida extensión, este elemento. Estando en juego, además, la integridad física, tranquilidad y dignidad de personas inocentes, el escrutinio de este elemento, a los efectos de un juicio de adecuación del Programa, debe ser de la máxima severidad.

Por cierto, como se dijo más arriba, la protección del denunciante no puede ser enteramente separada del diseño de la línea de denuncias ni de la estructuración de las acciones de investigación interna. Hasta podría decirse que es un presupuesto necesario del correcto funcionamiento de aquellos elementos.

Pueden tomarse en cuenta ciertas pautas para analizar si dentro de una organización se brinda la protección suficiente (aunque aquéllas se plasmen en algún otro elemento del Programa):

- Si realmente se reciben denuncias sin requerir mayores datos identificatorios y avisando adecuadamente y de antemano la posibilidad de reportar en reserva o de permanecer anónimo.
- Si existen suficientes garantías de seguridad de la información con relación al almacenamiento –en bases de datos propias o de un tercero– de los datos personales del sujeto reportante o de otros que podrían conducir a su averiguación.
- Si se contemplan reglas internas de protección al denunciante en el propio Código, en el reglamento de la línea o en un procedimiento o protocolo específico.
- Si las reglas de protección a denunciantes alcanzan a los terceros que hayan utilizado el canal, quienes también pueden ser víctimas de represalias.

- Si estas reglas prohíben a cualquier agente de la organización, de cualquier nivel, adoptar medidas de represalia. Si frente a la posibilidad de represalias se prevén sanciones. Si ante la hipótesis de que existieron represalias se hace una investigación interna. Si de constatar represalias se las sanciona con la máxima dureza.
- Si en las reglas internas se contempla un concepto amplio de represalia considerando que ésta puede darse tanto por medio de la remoción del cargo, la desvinculación o el traslado infundado de sector o geografía, u otras posibles coacciones sutiles tales como cambios de tareas, retiros de comodidades, generación de un clima laboral adverso, hostigamiento verbal o similares.
- Si la protección de denunciantes ante represalias es considerada expresamente dentro de las funciones del responsable de integridad u otro integrante del elenco de control interno con suficiente independencia, jerarquía y recursos, con capacidad de gestionar soluciones de protección a través del contacto directo con la alta Dirección.
- Si se brinda una garantía de representación legal por cuenta de la persona jurídica al denunciante en caso de necesitarla.

Sólo limitadamente estas exigencias pueden aplicarse para PYMES u organizaciones de menor talla. Puede entenderse la ausencia de aquellas que impliquen una erogación considerable. Pero, de cualquier organización, con independencia de su dimensión, capacidad económica y riesgo, es esperable un compromiso inquebrantable con la protección de los denunciantes dentro de sus posibilidades económicas.

Será indicio del compromiso que éste se plasme en una política específica de protección a denunciantes, aunque se limite a repetir los aspectos relevantes de soluciones propias de otros elementos del Programa. Por el contrario, la emisión de una política meramente declamativa que no se vea acompañada de condiciones de protección como las expresadas más arriba será de escaso valor.

Protección de denunciantes. Cuestionario de corroboración:

- i) ¿Existen en la organización reglas escritas referidas a la protección y no represalia a denunciantes? ¿Establecen claramente la garantía de que ningún integrante de la persona jurídica sufrirá represalias o un menoscabo en sus derechos como consecuencia de la decisión de realizar una denuncia?
- ii) ¿Se prevén y se aplican sanciones internas frente al ejercicio de represalias por efectuar denuncias?
- iii) ¿Se garantiza a quienes hayan empleado el canal que no se alterarán de ninguna manera, como consecuencia de su denuncia, su continuidad laboral ni sus condiciones de trabajo?
- iv) El diseño del canal de denuncias, ¿resguarda suficientemente la reserva y el anonimato?
- v) La descripción de puesto del responsable de integridad, ¿contempla como función la protección del denunciante?