



LINEAMIENTOS 2022 DE LA ICC PARA LA DENUNCIA DE IRREGULARIDADES (WHISTLEBLOWING)

1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de estos Lineamientos es ayudar a las Empresas a establecer e implementar un sistema de gestión de denuncia de irregularidades, ofreciendo una orientación práctica que sirva como punto de referencia útil. Los Lineamientos originales de la ICC para la denuncia de irregularidades se publicaron en 2008; esta actualización incorpora la experiencia y la práctica actual de las Empresas miembros de la ICC en una amplia gama de sectores y jurisdicciones en todo el mundo. Estos Lineamientos se han alineado con los principales instrumentos jurídicos internacionales, así como con los estándares y las mejores prácticas globales para los sistemas de gestión de denuncia de irregularidades¹.

La denuncia de irregularidades es el acto de reportar una mala conducta. Si no se aborda, este daño puede erosionar la confianza de las partes interesadas en la gobernanza de la Empresa y puede destruir el valor de la Empresa para el accionista.

Los empleados de una Empresa y las personas que están en estrecho contacto con ellos (incluidos los Socios Comerciales y otras Terceras Partes) suelen ser los primeros en reconocer una posible mala conducta o un riesgo de daño. Por lo tanto, son valiosas fuentes de información y están bien posicionados para ayudar a resolver un problema potencial en una fase temprana, antes de que cause un daño material a la Empresa y a la sociedad.

Por lo tanto, es del interés de una Empresa responsable el fomentar la denuncia de irregularidades como parte de su Programa de Ética y Cumplimiento, o de sus lineamientos éticos, y establecer un sistema de apoyo a la denuncia de irregularidades. Un sistema de gestión de denuncia de irregularidades que funcione bien y sea fiable apoya las ambiciones de las Empresas para la gestión debida de riesgos, el control interno y el cumplimiento efectivo, y promueve una cultura de transparencia, integridad y responsabilidad.

Aunque el término “denunciante de irregularidades” (whistleblower) puede despertar sentimientos diferentes en distintos países, hoy en día se ha convertido en un término internacionalmente reconocido para designar a las personas que reportan malas conductas o presuntas malas conductas. Por lo tanto, la denuncia de irregularidades puede abarcar en un contexto empresarial desde plantear preocupaciones, alzar la voz o presentar una denuncia confidencial a través de un canal de denuncia de irregularidades de la Empresa.

Hoy en día, las Empresas se miden, entre otros criterios, por la forma en que tratan a quienes denuncian irregularidades y la forma en que manejan las denuncias y las preocupaciones que se les plantean. Las Reglas de la ICC para Combatir la Corrupción recomiendan que los Programas de Cumplimiento Corporativo adoptados por las Empresas ofrezcan “canales confidenciales para plantear, con total confidencialidad, preocupaciones, buscar asesoramiento o reportar de buena fe las violaciones comprobadas o sospechadas, sin temor a represalias o a medidas discriminatorias o disciplinarias”.

¹ Las definiciones de este documento se basan en la norma ISO 37002:2021, Whistleblowing management systems — Guidelines y en el compendio ICC Business Integrity Compendium.

2. SISTEMA DE GESTIÓN DE DENUNCIA DE IRREGULARIDADES

Un sistema de gestión de denuncia de irregularidades es el programa, los objetivos, los mecanismos, los canales, las políticas y los procesos de una Empresa relacionados con la denuncia de irregularidades. El propósito de un sistema de gestión de denuncia de irregularidades es habilitar denuncias a través de canales organizados de comunicación establecidos por la Empresa, para garantizar que las inquietudes sobre irregularidades lleguen rápidamente a aquellos que son más capaces para investigar el asunto y con el poder de remediarlo.

Antes de introducir un sistema de gestión de denuncia de irregularidades, la Empresa debe asegurarse de que el sistema que pretende utilizar cumple con las leyes y reglamentos aplicables de los países en los que opera la Empresa. En particular, deben evaluarse las leyes locales sobre transferencia de datos, protección de datos y privacidad, así como las leyes y normativas locales sobre temas laborales y protección de los denunciantes de irregularidades. Hay que tener en cuenta que algunos instrumentos legales establecen requisitos específicos para la organización del sistema de gestión de denuncia de irregularidades de una Empresa.

El entorno cultural en el que operará el sistema de gestión de denuncia de irregularidades, el modelo organizacional y el gobierno de la Empresa determinarán cómo debe organizarse el sistema de gestión de denuncia de irregularidades dentro de la Empresa.

Dado que la confidencialidad es la base de un sistema de gestión de denuncia de irregularidades digno de confianza, debe diseñarse de manera que se garantice que la identidad del denunciante, así como la identidad del acusado y cualquier otra información sensible revelada en la denuncia, no se revele a nadie más allá del personal designado para recibir o dar seguimiento a dichas denuncias. Esto no debe impedir la revelación de información de forma protegida cuando así sea legalmente requerido.

Cada Empresa tendrá que decidir individualmente, teniendo en mente las leyes de los países en los que el sistema de gestión de denuncia de irregularidades operará, así como su gobierno corporativo, si:

- > La presentación de denuncias en el marco del Sistema será obligatoria o voluntaria,
- > Se incentivará la denuncia, por ejemplo, ofreciendo una recompensa al denunciante,
- > La denuncia y su investigación se manejará de manera centralizada o descentralizada,
- > Se permitirán o no las denuncias anónimas, y
- > Se permitirán las denuncias de terceras partes y/o del público en general.

Un sistema de gestión de denuncias bien manejado es fácil y seguro de utilizar, y está inserto en el gobierno de la Empresa.

Las Empresas deben proporcionar una lista de personas y organismos a los que los denunciantes pueden plantear sus preocupaciones en función de las circunstancias y la ubicación. Los canales para hacer denuncias de irregularidades deben adaptarse a las diferentes preferencias, accesibilidad y capacidades de los posibles denunciantes, con posibilidades de denuncia oral y escrita, como por vía telefónica (líneas telefónicas gratuitas o líneas directas), digital (correo electrónico o formulario web), la redacción de una carta a la persona designada o cualquier otra herramienta adecuada para la denuncia de irregularidades o en persona directamente con el personal responsable. Las Empresas deben procurar que los canales para denunciar estén disponibles en varios idiomas, en función de los países en los que operan, y dar a conocer estos canales para denunciar a través de las herramientas habituales de comunicación de la Empresa. Una información clara y accesible es clave para promover la utilización de los canales.

3. ALCANCE

Un sistema de gestión de denuncias debe estar diseñado para recibir y manejar denuncias sobre conductas indebidas o potenciales conductas indebidas, cuya ocurrencia se ha establecido o se sospecha razonablemente.

Las irregularidades incluyen la(s) acción(es) u omisión(es) o el ocultamiento de una acción u omisión que puede causar daño. En un sentido estricto, se refiere al incumplimiento de la legislación nacional o internacional, o de las obligaciones legales, fraude o corrupción. En su sentido más amplio, incluye irregularidades de cualquier tipo en el contexto del lugar de trabajo, como por ejemplo pero no limitado a, conflicto de intereses, riesgo de afectar derechos humanos, el medio ambiente o la salud y la seguridad, el acoso o la discriminación en el lugar de trabajo, o cualquier otra infracción del código de conducta o del código ético, o de cualquier otra norma de integridad, de la Empresa.

Al planificar el sistema de gestión de denuncias, la Empresa debe definir sus expectativas sobre lo que el sistema de gestión de denuncias debe buscar conseguir, qué tipo de denuncia de irregularidades quiere tener en un canal gestionado de forma centralizada, cuáles son los canales alternativos de denuncia, los recursos y las cualificaciones necesarias para recibir y gestionar las denuncias, cómo se integrará el sistema de gestión de denuncias en el gobierno general de la Empresa y cómo comunicará la Empresa sobre dicho sistema.

El sistema de gestión de denuncia de irregularidades debe ponerse a disposición de los directores, oficiales y empleados de la Empresa, de sus aprendices, pasantes y voluntarios, así como de otras personas que trabajen bajo la supervisión o dirección de la Empresa en los países donde ésta opera. Las Empresas deben considerar la posibilidad de abrir sus canales de denuncia de irregularidades a las personas que trabajan bajo la supervisión o dirección de sus Socios Comerciales y Terceras Partes y, si es relevante, también más allá de su círculo de Terceras Partes para incluir a posibles denunciadores de irregularidades en la sociedad en general. Sin embargo, antes de permitir que partes externas utilicen los canales para la denuncia de irregularidades de la Empresa, ésta debe considerar si se puede ofrecer protección a esa categoría ampliada de denunciadores, y cómo hacerlo.

La Empresa debe considerar además si los canales para denunciar irregularidades deben limitarse a las denuncias de mala conducta o si también pueden utilizarse para hacer preguntas o para consultar sobre cuestiones de cumplimiento y/o para alertar a la Empresa sobre riesgos generales de peligro para la salud, la seguridad o el medio ambiente. Hay que tener en cuenta que un sistema de gestión de denuncia de irregularidades no es generalmente adecuado para tratar emergencias.

4. NO REPRESALIAS

Es fundamental para la confianza en el sistema de gestión de denuncias de irregularidades que la Empresa no tolere ninguna forma de represalia. La prohibición de represalias debe incluirse en el Código de Conducta de cada Empresa u otra norma o política de integridad pertinente.

Por represalia se entiende cualquier castigo, retribución o desventaja (o cualquier amenaza de este tipo de acción), directos o indirectos, que sea provocada por una denuncia interna o externa, al denunciante o a la entidad jurídica de la que éste sea propietario, trabaje o esté vinculado de otro modo en un contexto relacionado con el trabajo, o a cualquier persona relacionada con el denunciante, que pueda ser motivo de preocupación para éste. En particular, la seguridad, el empleo futuro, la remuneración y las oportunidades de carrera del denunciante no deben verse impedidas por el acto de denunciar.

Las represalias pueden incluir y, por lo tanto, el denunciante debe estar protegido contra, el despido, la suspensión, la acción disciplinaria, la coerción, la intimidación, el acoso, la discriminación, la inclusión en una lista negra, el boicot comercial, la terminación anticipada o la cancelación de un contrato, la retención de un

pago, de una licencia o de un permiso, la pérdida de negocios o ingresos, la denegación de entrenamiento, el ostracismo, el bloqueo del acceso a recursos, la reasignación o reubicación, la degradación de puesto o cualquier otro daño o victimización que se cause o se amenace con causar como consecuencia de una denuncia de irregularidades o de la sospecha de una denuncia de irregularidades.

A veces también puede ser necesario ampliar la protección contra las represalias a las personas que han facilitado o apoyado al denunciante de irregularidades o la investigación, como testigos, colegas o familiares. Cuando las represalias se produzcan por una Tercera Parte u otras partes externas, la Empresa debe de tratar de hacer todo lo posible dentro de su área de influencia para proteger al denunciante de represalias.

Si un denunciante comete una irregularidad o es cómplice de una irregularidad, o si se descubre que la denuncia es falsa con conocimiento de ello, el denunciante no puede esperar que se le brinde protección de denunciante o ser inmune a sanciones disciplinarias. Sin embargo, debe quedar muy claro que la sanción no es una forma de represalia, sino una consecuencia de la irregularidad cometida.

5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

El receptor y el investigador de las denuncias de irregularidades deben ser dignos de confianza. Por lo tanto, al designar a las personas encargadas de recibir y manejar las denuncias de irregularidades, es aconsejable considerar cuidadosamente criterios de imparcialidad, antigüedad, reputación, competencia y experiencia, así como inclusión y diversidad. A estas personas se les deberá dar un amplio grado de autonomía y deberán reportarle al nivel más alto posible dentro de la Empresa.

Se alienta a las Empresas a desarrollar habilidades internamente y a crear capacidad para recibir y manejar las denuncias de irregularidades. En los casos en que las denuncias se canalicen fuera del sistema interno de gestión de denuncias, las Empresas deben garantizar la confidencialidad, integridad y seguridad de dichos canales externos. Dicha persona o Empresa debe ser imparcial y de reputación intachable y debe generar confianza de su profesionalismo, confidencialidad, experiencia y competencia en el manejo y la protección de datos sensibles y personales.

Las Empresas se asegurarán que, cuando se reciba una denuncia a través de canales internos distintos de los canales de denuncia designados o por personal distinto del responsable de la tramitación de las denuncias, el personal que reciba la denuncia tenga prohibido revelar el contenido de la misma y cualquier información que pueda identificar al denunciante o a la persona que concierna, y remita rápidamente la denuncia sin modificaciones al personal responsable del manejo de las denuncias.

Siempre que sea posible, debe considerarse la posibilidad de ordenar auditorías periódicas de la eficacia del sistema de gestión de denuncia de irregularidades, así como de establecer una supervisión independiente del proceso de denuncia de irregularidades por parte del Consejo de Administración o Junta Directiva (board of directors), el Comité de Auditoría o de Riesgos u órgano equivalente, o asesores externos, ya que son mecanismos valiosos para lograr la garantía del funcionamiento del sistema de gestión de la denuncia de irregularidades de la Empresa.

6. CONCIENCIA Y COMUNICACIÓN

Un sistema de gestión de denuncia de irregularidades no puede funcionar de forma aislada, sino que debe formar parte de los esfuerzos continuos para construir una base sólida de ética e integridad que anime a los empleados a hablar y expresar cualquier preocupación. La promoción del sistema de gestión de denuncias de irregularidades debe llegar a todos los empleados de la Empresa y debe explicar por qué se fomenta la denuncia, cómo debe hacerse y cuándo. El esfuerzo educativo también debe aportar transparencia con

respecto al proceso y fomentar un sentido de justicia organizacional explicando lo que sucederá cuando se reciba una denuncia, y que no se tolerarán las represalias.

Es igualmente importante educar a los directivos y al personal que recibe las denuncias sobre cómo escuchar y crear seguridad psicológica para los que denuncian, y sobre cómo manejar la información que reciben, incluyendo las disposiciones de protección de datos y la confidencialidad. Deberá reconocerse que la presentación de una denuncia confidencial a través del canal de denuncia de irregularidades de la Empresa se considera a menudo como un último recurso cuando los empleados no se sienten con la confianza de comunicar sus preocupaciones directamente a su jefe. Por lo tanto, las Empresas deben aclarar en su comunicación interna cómo diferenciar entre “una denuncia” y la mera información sobre un asunto que requiere la atención de la dirección y que debe ser rectificado en el curso normal del negocio.

Aunque no se debe esperar que el denunciante aporte pruebas de la irregularidad, sí se le debe educar para que haga la denuncia de forma auténtica, diligente y con motivos razonables a la luz de las circunstancias y de la información de que disponga en el momento de la denuncia. También debe quedar claro que los denunciantes que no cumplen con esa norma están contribuyendo a crear un ambiente de desconfianza si se descubre que el Sistema está abierto al mal uso.

Denunciar a través del sistema de denuncia de irregularidades debe ser siempre la vía recomendada antes de denunciar ante canales externos (por ejemplo, autoridades competentes) o divulgarlo en el dominio público (por ejemplo, en las redes sociales). Los derechos del denunciante a denunciar externamente, por ejemplo, a las autoridades relevantes y competentes, deben transparentarse por la Empresa desde el principio y de acuerdo con las normas de protección y privacidad de datos aplicables.

7. MANEJO DE LA DENUNCIA

Toda denuncia de irregularidades debe ser reconocida oportuna y diligentemente (normalmente dentro de un plazo de siete días), registrada, clasificada e investigada o tratada de otro modo, bajo estrictas normas de confidencialidad (bajo una base de necesidad de conocimiento) por una persona, departamento o unidad apropiada y competente.

La persona, departamento o unidad designada puede ser la misma que recibió la denuncia. Sin embargo, las decisiones sobre las acciones disciplinarias o las medidas correctivas relacionadas con las personas implicadas en la irregularidad deben involucrar a los directivos apropiados y al departamento de Recursos Humanos, de acuerdo con las leyes locales y el gobierno de la Empresa.

Aunque normalmente no es aconsejable transmitir los detalles de la investigación o sus hallazgos al denunciante, los pasos que se han tomado deben ser comunicados adecuadamente al denunciante como retroalimentación dentro de un plazo razonable (típicamente dentro de tres meses).

La persona cuyo comportamiento ha sido denunciado también debe ser informada del objeto principal de la denuncia, a menos que dicha información suponga una amenaza para el denunciante, se considere perjudicial para la investigación o esté prohibida por la ley. En cualquier caso, y en la medida en que lo permita la ley, se respetará la presunción de inocencia de esta persona y sus derechos de defensa, audiencia y acceso al expediente, manteniendo la confidencialidad del denunciante y cualquier testigo. La persona, departamento o unidad a cargo de la investigación deberá determinar, en cada caso, cuándo y cómo debe comunicarse la denuncia y su investigación.

Las Empresas deben mantener, en la medida de lo posible y en todo momento, la confidencialidad de los datos revelados a través del sistema de denuncia de irregularidades, así como la identidad del denunciante y cualquier testigo, sujeto a los requisitos legales imperativos, y deben proteger dichos datos con los medios y la tecnología más apropiados de conformidad con las normas de privacidad de datos aplicables. Ningún dato

o denuncia debe conservarse más tiempo del necesario y proporcional para cumplir con las leyes y reglamentos aplicables.

Las denuncias de irregularidades deberán ser registradas y la investigación, incluyendo las actas de reuniones, deberá estar adecuadamente documentada y conservada en una forma que sea accesible. Los registros no deben conservarse más tiempo del necesario según el propósito para el que se recogieron y deben almacenarse de acuerdo con la política de retención de datos de la Empresa.

Se alienta a las Empresas a que publiquen estadísticas generales sobre la denuncia de irregularidades y los indicadores clave de rendimiento en sus canales de comunicación para que los empleados y las partes interesadas se sientan cómodos al saber que las denuncias se toman en serio y se manejan con profesionalidad, y que la Empresa busca mejorar su comportamiento ético en todo momento.

* * *

La traducción de esta publicación al español fue realizada por Diego Durán de la Vega, Patricia Martínez Mateos y Daniela Álvarez, de la firma de abogados Hughes, Hubbard & Reed y coordinada por el Comité Nacional de la CCI en México.

**Hughes
Hubbard
& Reed**



[SOBRE LA CÁMARA DE COMERCIO INTERNACIONAL \(CCI\)](#)

La Cámara de Comercio Internacional (ICC) es la representante institucional de más de 45 millones de empresas en más de 100 países. La misión principal de la ICC es hacer que los negocios funcionen para todos, todos los días, en todas partes. A través de una combinación única de defensa, soluciones y establecimiento de normas, promovemos el comercio internacional, la conducta empresarial responsable y un enfoque global de la regulación, además de proporcionar servicios de resolución de conflictos líderes en el mercado. Entre nuestros miembros se encuentran muchas de las principales empresas del mundo, PYMES, asociaciones empresariales y cámaras de comercio locales.