

Canales de denuncia: Delatores y las ventajas del *Compliance Ombudsman*

Un ejecutivo señalaba hace poco que casi un 90 % de los fraudes en las empresas se descubren por el *whistleblowing*, término acuñado en norteamérica y que se refiere a los actos de delación realizados por sujetos vinculados a la misma organización.

La conclusión a la que han llegado diversos estudios especializados es que ni las auditorías internas ni las externas han demostrado ser de utilidad descubriendo fraudes o conductas incorrectas. Por otra parte sí han resultado importantes los canales de denuncia.

Si bien el modelo de prevención de delitos que sugiere la Ley N°20.393 —ley de responsabilidad penal de las personas jurídicas— no se inclina por sistema de denuncia alguno, la experiencia señala que cada vez más empresas contemplan un sistema de denuncia a través de un canal creado para el efecto.

Ello va en sintonía con la tendencia en Estados Unidos que ha venido incentivando los actos de delación, evitando las represalias e incluso contemplando premios o recompensas.

El punto de partida de estos canales de denuncia podemos encontrarlo, modernamente, en la *Sarbanes Oxley Act* del año 2002, que obliga a las empresas que cotizan en bolsa en los Estados Unidos, a establecer un sistema de denuncias de irregularidades contables con acceso directo al comité de auditoría. Ello se ha extendido como buena práctica a sistemas de denuncia de toda clase de irregularidades, que permita el anonimato y confidencialidad sin temor a represalias.

Incluso los criterios en los Estados Unidos para que los fiscales del Ministerio Público acusen o acuerden otra salida alternativa en caso de vulneración del estatuto de corrupción conocido como FCPA (*Foreign Corrupt Practices Act*) pasan por el establecimiento de modelos de cumplimiento efectivos, —algo similar al sistema chileno— y especialmente por la implementación de canales de denuncia.



Rodrigo Reyes
Duarte

Director Jurídico de
Prelafit Compliance.

Un canal de denuncia puede ser administrado externamente o bien ofrecer un acceso directo y confidencial a un miembro independiente del directorio, con frecuencia un miembro de un comité de auditoría o de ética.

Pero ¿cuál es el problema de un canal de denuncia? Se suele advertir que normalmente los individuos que realizan la denuncia de hechos graves sienten que pueden exponerse a represalias e incluso al despido inmediato. Por ello, hemos observado cómo algunas empresas han venido incorporando la figura del *Ombudsman*, también llamado *Compliance Ombudsman* o Sistema *Ombudsman*.

El *Ombudsman* en materia de compliance es un individuo externo encargado de recibir las denuncias e incluso desarrollar las investigaciones. Su ventaja por sobre el canal tradicional radica en que la esencia del sistema consiste en que los denunciantes se pueden poner en contacto confidencialmente con este individuo ajeno y de reconocido prestigio nombrado por la alta administración de la empresa. El *Ombudsman* recoge información confidencial acerca de circunstancias sospechosas e investiga presuntas irregularidades: sospechas de delitos, fraudes, irregularidades graves o incluso simples conductas incorrectas que afecten a la empresa. Se transforma así en garantía de imparcialidad, de secreto y de denuncia exenta de represalias.

Ciertamente un mecanismo de denuncia eficiente es clave en un sistema de integridad corporativa que permita establecer una cultura ética. Pero también se requerirá capacitación, educación, políticas y procedimientos para implementar y supervisar los mecanismos de control.

La Polar es nuestro caso emblemático. ¿Qué hubiera pasado si esa empresa hubiera contado con un sistema de denuncia eficiente o un *Compliance Ombudsman*? Podríamos imaginar algo muy distinto de lo que ocurrió. [L](#)

“
Ni las auditorías internas
ni las externas han
demostrado ser de utilidad
descubriendo fraudes.”