



**GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN  
EN LOS CANALES DE  
DENUNCIAS CORPORATIVO  
PARA LOS PROGRAMAS DE  
TRANSPARENCIA Y ÉTICA  
EMPRESARIAL  
COMPARTE: CARLOS ALFONSO  
BOSHELL NORMAN  
(CCO®)-(PPE®)**

Los **canales de denuncia** permiten recibir, por parte de los colaboradores, contrapartes y la comunidad en general, reportes o denuncias de posibles eventos o hechos de corrupción, soborno, fraude o ilícitos en el que se vea implicada la persona jurídica y que puedan afectar la integridad en sus negocios o el interés general.

En este orden, las empresas que son sujetos obligados deberán fomentar al interior de sus organizaciones una **cultura contra la corrupción, el soborno, el fraude, soborno transnacional**, para lo cual se deberán diseñar e implementar diferentes medios de reporte (correo electrónico, buzón físico y/o electrónico, líneas de atención telefónica o sistemas de mensajería) que sean sencillos y en lenguaje claro, se garantice la confidencialidad de los datos del denunciante o su anonimización y se cuente con un procedimiento de protección integral que incentive la denuncia.

Estos canales deberán estar en capacidad de recibir denuncias relacionadas especialmente con:

- Conductas y/o actos relacionados con corrupción, soborno, fraude, soborno transnacional o posible materialización de los riesgos asociados a actividades delictivas.
- Conductas y/o actos relacionados con violación de los derechos humanos consagrados en la Constitución Política de Colombia.
- Conductas y/o actos relacionados con acoso, abuso, y ataques, laborales, sexuales o de discriminación.

Adicionalmente, se debe implementar procedimientos que **garanticen la efectiva gestión de la denuncia** y/o conducta asociada a corrupción, soborno fraude, soborno transnacional, entre otros, no sólo para tomar las acciones necesarias para hacerle frente a los casos y corroborar su veracidad, sino también para demostrar la efectividad del PTEE.

Los canales de denuncias corporativos son herramientas clave para garantizar la transparencia y la ética dentro de una organización. Su función principal es permitir que empleados, proveedores y otras partes interesadas reporten irregularidades de manera segura y confidencial. Su implementación y gestión son vitales para los **Procesos de denuncia**, es fundamental que el público interno y externo conozca su propósito y los tipos de denuncias que pueden realizar. La **Investigación de denuncias** debe desarrollarse de una manera metodológica. Un equipo especializado evalúa cada caso para determinar si

requiere una indagación más profunda. Para que el canal sea efectivo, es necesario comunicar claramente su funcionamiento, garantizar el anonimato del denunciante y establecer procedimientos de investigación sólidos.

La **efectividad de un canal de denuncias corporativo** se mide a través de varios indicadores clave de rendimiento (KPIs) que reflejan su impacto en la cultura organizacional y la prevención de riesgos. Algunos de los principales criterios incluyen:

- **Número de denuncias recibidas:** Un volumen adecuado de denuncias puede indicar confianza en el canal, aunque no es el único factor determinante.
- **Tiempo de respuesta:** La rapidez con la que se atienden y procesan las denuncias es crucial para generar credibilidad y confianza en el sistema.
- **Tasa de resolución:** Un canal efectivo debe garantizar que las denuncias relevantes sean investigadas y resueltas de manera adecuada.
- **Proporción de denuncias anónimas vs. nominativas:** Un alto porcentaje de denuncias nominativas puede reflejar confianza en la protección de los denunciantes.
- **Percepción de los empleados:** Encuestas internas pueden ayudar a medir la confianza y la accesibilidad del canal.
- **Impacto en la cultura organizacional:** La reducción de incidentes de fraude, corrupción o malas prácticas puede ser un indicador indirecto de su efectividad.

Pero muchas veces los **comportamientos ilícitos y/o casos de corrupción no se detectan**, porque los empleados tienen miedo a las posibles consecuencias de denunciarlos a través de los canales internos existentes. A menudo las organizaciones introducen los canales de denuncia para facilitar que los empleados comuniquen asuntos que no se sentirían cómodos discutiendo con un directivo, la mejor fuente de información proviene de sus propios empleados y asociados de negocios.

Las características principales de un canal eficaz de denuncia esta por ejemplo en el **acceso**, donde los empleados tienen acceso al servicio por teléfono, a través de Internet, el teléfono móvil o en persona, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Es importante la **confidencialidad** ya que cuando las legislaciones nacionales lo permiten, los empleados pueden comunicar sus preocupaciones de forma anónima y con confianza, y se les mantiene informados sobre el progreso del caso si lo desean. Además, la **seguridad y cumplimiento** es vital en el canal de denuncia, se debe cumplir con todas las normas y regulaciones, incluidas las leyes de protección de datos, en todos los territorios que abarca, las políticas deben estar actualizadas y accesibles. La **visibilidad** donde se informa el servicio tanto a los empleados nuevos como existentes, aplicando los procesos para reforzar la concienciación a través de campañas de formación y comunicación, también el **valor cuantificable** que se da a través de los datos de las denuncias donde podemos realizar un seguimiento del rendimiento del canal de denuncia y se identifican áreas que son motivo de preocupación en la organización, cuando es posible, el rendimiento se compara con empresas similares, y por último el **apoyo por parte de los directivos** al diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento del canal de denuncia y su programa asociado cuenta además con el apoyo de los altos cargos, la cero tolerancia hacia las represalias contra las personas que denuncian las irregularidades.

Muchas organizaciones ponen su canal de denuncia a disposición de otras partes interesadas,

como proveedores y socios externos. Esto puede ofrecer una oportunidad para recopilar incluso más información sobre los posibles riesgos para la organización.

## **DONDE PROVIENE LA INFORMACIÓN A INVESTIGAR**

- **DE LOS CANALES DE DENUNCIAS DIGITALES**

Los canales de denuncias digitales son canales que permiten a los empleados denunciar irregularidades en línea a través de una aplicación web, la ventaja principal de este tipo de canal es que **garantice el anonimato completo** del denunciante que es fundamental para que los denunciantes se atrevan denunciar y **les permite a los denunciantes adjuntar archivos, textos, imágenes, u otra evidencia potencial**. Los sistemas de denuncias en línea también **guardan todos los datos en un solo lugar**, estos datos están protegidos y almacenados en una forma segura con el fin de facilitar a la empresa el cumplimiento de las regulaciones obligatorias o de adopción voluntaria, además pueden estar integrados en el software de la línea de denuncias y no debemos olvidar que **todas las acciones** de los usuarios **pueden ser registrados automáticamente** en las líneas de denuncias digitales.

- **DE LOS CANALES DE DENUNCIAS TELEFÓNICOS**

Permiten que la persona denuncie haciendo una llamada telefónica regular al operador designado, al igual que los canales digitales, pueden estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año, y **permitir cierto grado de anonimato**. Sin embargo, **las líneas telefónicas son menos seguras** ya que la información **por lo general no puede ser encriptada** durante todo el proceso. Las líneas directas telefónicas de denuncia son menos rentables porque **no permiten el seguimiento automático de los asuntos** y, en consecuencia, toda la información tendrá que ser registrada manualmente, las llamadas telefónicas tampoco permiten una amplia gama de dispositivos, y por eso son menos fáciles de usar, sin embargo en países donde el acceso a Internet no está muy extendido, o para grupos de empleados que no están acostumbrados a escribir, las líneas directas telefónicas de denuncia son una opción buena.

- **DE LAS DENUNCIAS DIRECTAS O CARA A CARA**

Las denuncias de irregularidades cara a cara es una opción a la línea de denuncias tradicional que **brinda la oportunidad** al encargado del canal (alta dirección), **demostrar** al denunciante que se **toma en serio sus preocupaciones**, y que la información debe llegar a las personas que tengan la responsabilidad y las habilidades para hacerse cargo de sus denuncias. Es bueno que el denunciante inmediatamente reciba comentarios del asunto, pero **no existe una protección automática de los datos**, ni un seguimiento eficaz de los asuntos. Obviamente, no hay anonimato en este tipo de denuncias. Las denuncias de irregularidades cara a cara tienen una desventaja enorme en comparación con otras alternativas, ya que este tipo de denuncia requiere una gran cantidad de confianza entre ambas partes.

- **DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS**

Las direcciones de correo electrónico es otra forma de línea de denuncias por la que algunas organizaciones optan, aunque su instalación es sencilla y menos costosa, están

**acompañados con riesgos significativos**, al no poderse encriptar completamente un correo electrónico, quedando vulnerables al no estar bien asegurado.

## **METODOLOGÍA PARA INVESTIGAR LAS DENUNCIAS**

Para llevar a cabo la investigación de la denuncia, el área correspondiente podrá utilizar los siguientes métodos:

### **1. RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN (TRIAJE)**

Antes de analizar, debes organizar. No todas las denuncias tienen el mismo nivel de riesgo ni requieren el mismo tratamiento.

- **Clasificación por tipo:**

¿Es una posible violación al PTEE (soborno, corrupción, conflicto de intereses, etc.) o es un tema administrativo/laboral?

- **Evaluación de riesgo:**

Asigna un nivel de criticidad (Alto, Medio, Bajo) basado en el impacto financiero, legal y reputacional para la empresa.

- **Verificación de competencia:**

¿Es el PTEE el canal adecuado? Si no lo es, deriva a Recursos Humanos, Seguridad Física o Auditoría según corresponda.

### **2. ANÁLISIS DOCUMENTAL Y DE EVIDENCIAS**

Una vez clasificada, procede al análisis técnico de la información:

- **Identificación de hechos, sujetos y tiempo:**

Desglosa la denuncia respondiendo: ¿Qué ocurrió? ¿Quiénes están involucrados? ¿Dónde y cuándo sucedió?

- **Validación de pruebas:**

Clasifica las evidencias recibidas (documentos, correos, capturas de pantalla, grabaciones). Determina si son originales, si tienen cadena de custodia y si son suficientes para soportar una investigación formal.

- **Búsqueda de patrones:**

¿Esta denuncia se conecta con otras previas? El análisis de tendencias ayuda a identificar si una falla es aislada o si existe una **debilidad estructural en un proceso** (ej. un área donde siempre hay irregularidades en contrataciones).

### **3. CONTRASTACIÓN CON EL PTEE Y NORMATIVA**

Este es el paso donde el oficial de cumplimiento aporta valor legal:

- **Análisis normativo:**

Compara los hechos denunciados contra las políticas internas (Código de Ética, manual de PTEE) y la legislación vigente (en Colombia, por ejemplo, la Circular Externa de la Superintendencia de Sociedades).

- **Evaluación de controles:**

Identifica cuál control falló. ¿El fraude ocurrió porque no se siguió el procedimiento de debida diligencia de terceros? ¿Hubo omisión de un supervisor? Esto es vital para la mejora continua.

#### **4. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN (LA "RUTA DE LA VERDAD")**

Si la denuncia tiene mérito, la información debe validarse mediante:

- **Entrevistas:**

Realiza entrevistas estructuradas a los involucrados y testigos, manteniendo siempre la **presunción de inocencia** y la confidencialidad. Al inicio de la investigación, se sugiere tener una conversación con la persona denunciante, para poder tener mayor claridad sobre el caso. Si la denuncia fue anónima, se intentará contactar a la persona por el mismo medio en que realizó su señalamiento. Se tendrán también entrevistas con las personas involucradas directa o indirectamente en el caso, se sugiere tener en lo posible a dos personas entrevistadoras, con el objetivo de cumplir con el principio de “cuatro ojos”. Cuando las circunstancias de distancia o tiempo lo obliguen, la entrevista podrá llevarse a cabo de manera telefónica o por videollamada, pero siempre deberá quedar debidamente documentada con las preguntas y respuestas correspondientes.

Al inicio de la entrevista se le hará saber a la persona entrevistada, que tanto la investigación como lo que se platicará con ella, **será de carácter confidencial y deberá de proporcionar información veraz** de lo contrario podrá ser acreedora a una sanción. No obstante, en ningún momento se podrá coaccionar a la persona entrevistada para permanecer en la entrevista o para responder a las preguntas. Al final de la entrevista, el documento con las preguntas y respuestas deberá ser firmado de manera física o electrónica, tanto por las personas que entrevisten como por la persona entrevistada.

- **Revisión de otro tipo de elementos materiales de pruebas**

Se llevará a cabo una **revisión de la documentación e información física o electrónica relacionada directa o indirectamente con la investigación**, con el fin de validar cada uno de los puntos recabados en la denuncia inicial o bien aquella que haya sido revelada durante las entrevistas realizadas. La información física o electrónica revisada, deberá de ser debidamente preservada a través de las medidas adecuadas y legalmente permisibles. Tanto para la revisión como para el resguardo de la información, deberán de tomarse en cuenta

las leyes del país. Específicamente, las relacionadas con datos personales e información confidencial. Protegidos, en consecuencia, la organización arriesga no cumplir los requisitos legales, los mensajes también pueden ser leídos o manipulados por personas no autorizadas, **esta falta de seguridad reduce significativamente la confianza** que los denunciantes potenciales podrían tener en esta forma de línea de denuncias, reduciendo la probabilidad de que informen de sus preocupaciones. Al igual que las líneas directas telefónicas de denuncia, y las hechas por correo electrónico no incluyen un seguimiento y una gestión de los casos, esto significa que las denuncias por correo electrónico son tanto arriesgadas como ineficientes.

- **Análisis de la información derivada de la Investigación un Canal de Denuncias**

Analizar la información derivada de dicha investigación es una labor crítica. No se trata solo de registrar un hecho, sino de gestionar el riesgo de cumplimiento y proteger la integridad de la organización.

## **5. CIERRE INVESTIGACIÓN CANAL DE DENUNCIA**

Una vez recolectada la suficiente evidencia para finalizar la investigación, el área investigadora deberá documentar sus conclusiones mediante un resumen de:

La denuncia, la metodología de investigación, los hallazgos y la determinación, en primera instancia de si efectivamente se cometió una violación y/o conducta que deba sancionarse.

Este reporte deberá presentarse a un comité conformado por personas de nivel directivo o decisorio, que puedan tener la neutralidad suficiente para tomar una decisión, siempre y cuando no tengan relación contundente con la investigación.

Para el caso de que se considere que una persona pueda no ser imparcial en determinada investigación, podrá ser excluida de tomar decisiones sobre ésta.

- **Informe Final y Plan de Acción**

El análisis no está completo hasta que se traduce en una decisión:

- ✓ **Informe de hallazgos:** Debe ser objetivo, conciso y basarse estrictamente en evidencias. Evita juicios de valor.
- ✓ **Recomendaciones:** Define qué medidas correctivas se tomarán (sanciones disciplinarias, terminación de contratos, denuncias ante autoridades) y, más importante, qué **medidas preventivas** se implementarán para cerrar la brecha detectada.
- ✓ **Seguimiento:** Monitorea que la acción correctiva implementada sea efectiva en el tiempo.

- **Recomendaciones Estratégicas**

- ✓ **Confidencialidad absoluta:** Toda la información debe estar restringida solo a quienes

investigan. La filtración de datos puede destruir el canal.

- ✓ **Registro centralizado:** Mantén una "Bitácora de Denuncias" que incluya fecha de recepción, estado actual, investigador asignado y decisión final. Esto es fundamental para las auditorías de la Superintendencia.
- ✓ **No represarías:** Asegúrate de que el análisis de la información no ponga en riesgo la identidad del denunciante, lo cual es una obligación legal en muchos sistemas de PTEE.

## RESOLUCIÓN Y DECISIÓN DE LAS ACCIONES SIGUIENTES A LA DENUNCIA

Con base en el informe presentado al comité, éste lo aceptará en los términos presentados por el área investigadora o bien, retará los hallazgos y conclusiones sugeridos, debiendo llegar a un consenso de la mayoría de las personas presentes. Se determinarán entonces las sanciones y medidas de mitigación de riesgo que correspondan, cuando la denuncia sea procedente. En la determinación de las sanciones, se estará en sintonía con las legislaciones laborales locales y podrán tomarse en consideración los siguientes factores:

- Gravedad de la violación.
- Reincidencia de la persona denunciada.
- Cooperación de la persona denunciada.
- Razón de la violación (negligencia o dolo).
- Frecuencia de la violación.
- Si la sanción es consistente con otras impuestas en cuestiones similares

De considerarse prudente, dependiendo del resultado de la investigación, el área investigadora deberá de documentar e informar las conclusiones alcanzadas y las sanciones respectivas a las áreas involucradas, aquella persona que, dentro de la investigación viole las obligaciones de confidencialidad, mienta sobre los hechos investigados o se descubra que deliberadamente ocultó información, también se hará acreedora a recibir la sanción pertinente

Esperamos que esta información sea de utilidad en sus procedimientos de investigación de las denuncias en su organización.

Feliz día

**CARLOS ALFONSO BOSHELL NORMAN**  
(CCO®) Certified Compliance Officer.  
(PPE®) Professional Polygraph Examiner  
CEL. +57 318 883 23 76  
Correo: [gerencia@cbconsultoresprofesionales.com](mailto:gerencia@cbconsultoresprofesionales.com)  
[www.cbconsultoresprofesionales.com](http://www.cbconsultoresprofesionales.com)