

### Herramienta 3. Guía para establecer el Canal de Denuncias

¿Quieres crear el Canal de Denuncia de tu empresa? ¡Sigue las recomendaciones que proponemos a continuación!

#### 1. ¿Qué debes hacer y qué no en la implementación de un canal de denuncia?

Ten presente estas recomendaciones:

Sí	No
<ul style="list-style-type: none"><li>Garantizar la imparcialidad en la recepción de denuncias y tener responsables con buena reputación dentro de la organización.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Asignar responsables que cuenten con mala reputación.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Verificar el correcto funcionamiento de los canales de denuncia, de forma constante y periódica.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Establecer procesos y procedimientos confusos.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Fomentar la cultura de la denuncia con base en la confianza y confidencialidad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>No garantizar la confidencialidad.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Analizar cada caso y desestimar aquellos que resulten falsos o de mala fe.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>No dar respuesta oportuna a las denuncias.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Antes de publicitar la línea de denuncia, garantizar la existencia de un proceso para la recepción, atención, sanciones y seguimiento de los casos reportados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>No garantizar sanciones a quienes resulten responsables.</li></ul>

#### 2. ¡Anuncia las líneas de contacto del Canal de Denuncia! Tienes dos opciones:

***Opción 1. Utiliza la siguiente propuesta (llena los espacios en blanco)***

Podrás encontrar en nuestro sitio web \_\_\_\_\_, en el teléfono \_\_\_\_\_ o en la oficina \_\_\_\_\_ un buzón de denuncia anónima para alertar sobre posibles violaciones al Código de Conducta, a políticas o procedimientos internos o a las normativas y legislaciones vigentes en el territorio mexicano. Los casos que lo ameriten serán investigados y, de confirmarse una falta, se aplicarán medidas disciplinarias y/o se transferirá el caso a las autoridades competentes.

***Opción 2. Escribe tu propio anuncio aquí abajo:***

### 3. Protección a denunciantes

#### 3.1 Ten presente las siguientes propuestas para dar seguimiento a denuncias sobre presuntos actos de corrupción en tu empresa:

1. Concretar la información proporcionada por una persona denunciante a una o más declaraciones por escrito;
2. Asegurarse que se incluya la información clave, la fecha y hora de cada incidente observado, y aclarar también si la persona denunciante ha sido víctima del acusado;
3. Llevar a cabo otras investigaciones para confirmar la información;
4. Confirmar si la persona que alerta está dispuesta o no a denunciar el presunto acto ante las autoridades competentes; Garantizar el anonimato de la persona denunciante en todo momento.
5. Difundir al interior de la empresa declaraciones sobre el derecho y libertad de denunciar presuntos actos de corrupción y sobre la cero tolerancia a las represalias contra las personas denunciantes.
6. Dar seguimiento a las investigaciones y en su caso a las sanciones correspondientes dictadas por las autoridades competentes para asegurar que no se actúe con impunidad al interior de la empresa.

#### 3.2 Crea el mensaje de comunicación sobre la protección a los denunciantes de tu empresa:

***Opción 1. Utiliza la siguiente propuesta:***

Valoramos la ayuda de las personas colaboradoras para identificar y denunciar las prácticas contrarias a nuestro Código de Conducta o violaciones a la normatividad vigente, por lo cual atenderemos de forma inmediata cualquier anomalía de estos supuestos. En ningún caso se tendrán represalias a quienes denuncien alguna de estas prácticas que socaban la integridad de nuestra empresa y se velará en todo momento por salvaguardar el anonimato de las personas denunciantes.

***Opción 2. Redacta una alternativa de mensaje que refleje mejor los intereses de tu empresa aquí abajo:***

### 4. Tratamiento de las denuncias

No olvides las siguientes recomendaciones para implementar un Canal de Denuncia y dar tratamiento a las denuncias en tu empresa<sup>1</sup>:

- Hacer de la confianza el elemento principal para fomentar la cultura de la denuncia.
- Establecer canales por escrito físico y/o electrónico que garanticen la confidencialidad del denunciante.
- Antes de promover la línea de denuncia, garantizar la existencia de un proceso para la recepción, atención y seguimiento de los casos reportados.
- Categorizar las denuncias según su naturaleza (Corrupción, soborno, acoso, discriminación, etc.).
- Garantizar la confidencialidad de las personas informantes y solicitar evidencias para iniciar una investigación.
- Analizar cada caso y desestimar aquellos que resulten falsos o en contra de algún empleado sin justificación alguna.
- Aplicar medidas disciplinarias en los casos que las investigaciones confirmen una violación a la normativa mexicana y a los lineamientos de la empresa, tanto para colaboradores como para terceros. Dichas medidas deben ser conocidas por las personas integrantes de la empresa y podrían ser parte del Código de Conducta.
- Ser integrante de una cámara empresarial que promueva el Canal de Denuncias y cuente con buenas prácticas para compartir con sus agremiados.
- Contar, a nivel de gremio, cámara empresarial, o empresas que compartan valores, con un Comité anticorrupción que reciba denuncias de conductas en contra de la integridad empresarial. Para garantizar su imparcialidad, puede estar conformado por personas ciudadanas reconocidas por su experiencia en la materia. Este elemento ayudaría a muchas MiPyMes que no pueden implementar el Canal de Denuncias por falta de recursos humanos o financieros.
- Identificar y denunciar conductas vinculadas a la corrupción en las que estén involucradas personas servidoras públicas.
- Analizar indicadores del canal de denuncia, actualizar protocolos (a partir de los datos recolectados, hacer un análisis periódico), e implementar mejoras en las políticas existentes.
- Verificar el correcto funcionamiento de los canales de denuncia, de forma constante y periódica por la junta directiva, dirección general y/o personas propietarias. Solicitar al

---

<sup>1</sup> Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Manual de implementación del Código de conducta para Pymes, México, 2018, en <https://anticorrupcionmx.org/integridad-corporativa>, consultado el 29 de abril de 2020.

área encargada un reporte periódico (mensual o trimestral según el número de denuncias).

- Elaborar protocolos o guías específicas de atención a los tipos de casos que puedan presentarse (por ejemplo, soborno, acoso, hostigamiento sexual).