

# ISO 37002:2021 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA DENUNCIA DE IRREGULARIDADES “LA EVOLUCIÓN DE LOS CANALES DE DENUNCIAS”



**Carlos Rozen**

Socio de BDO en Argentina  
Director de la Certificación Internacional en Ética y Compliance (AAEC – UCEMA)

En la actualidad, la ética y la integridad se han convertido en factores críticos de éxito para la sostenibilidad, y en algunos casos para la supervivencia, de las organizaciones. La implementación de pautas que fomenten una cultura del comportamiento virtuoso no solo es deseable, sino que se ha vuelto imperativa tanto a los ojos de los demás jugadores del mercado, como de los mismos reguladores.

El conjunto de elementos y herramientas que buscan prevenir comportamientos no deseados, detectarlos cuando estos ocurren y actuar en consecuencia se agrupan en programas de compliance, o, mejor aún, en sistemas de gestión de compliance.

Un elemento de gran importancia en este sentido es el canal de reporte o de denuncias, que permite identificar problemas relacionados con el comportamiento inapropiado, el fraude, la corrupción y otras formas de conducta contraria a los valores de una organización.

En este contexto, la norma ISO 37002 ha surgido como una guía esencial para ayudar a las organizaciones a establecer sistemas efectivos de gestión de denuncias. La ISO 37002 proporciona un marco concreto y sólido que permite establecer procesos y procedimientos

robustos que promuevan una cultura de denuncia en los casos que corresponda, de manera tal de conseguir proteger a las partes interesadas con vinculación en cada caso, y garantizando la confidencialidad, imparcialidad y diligencia en la gestión de estos reportes. De esta forma ISO 37002 se constituye en una guía para que las organizaciones puedan establecer, implementar, mantener y mejorar en forma continua un sistema de gestión de denuncias.

## LA IMPORTANCIA Y FORTALEZA DE IMPLEMENTAR SISTEMAS DE GESTIÓN

Las sobradas décadas de experiencia que el mundo tiene respecto de la utilización de sistemas de gestión integrados y certificables, a partir del ícono de “la ISO 9001”, nos clarifica que se trata de métodos probados que consiguen “motorizar” los programas o sistemas, de la especialidad que fueren.

Los sistemas de gestión utilizan elementos y herramientas comunes entre sí, que nos ayudan a comprender el diferencial entre escribir documentos, comunicarlos y exigir su cumplimiento, y hacer que realmente funcionen, es decir, que sean efectivos. Y cuando hablamos

de efectivos nos referimos a la efectividad como un aspecto no solo perceptivo, sino que los mismos estándares relativos a estas normas de sistemas de gestión solicitan expresamente como requisito que sean medidos y mejorados en forma continua.

## ¿QUÉ ES LA “ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL”? ¿CÓMO APROVECHARLA?

Desde la publicación de la norma ISO 9001 en su versión 2015, hemos venido hablando de un nuevo esquema diseñado por la Organización Internacional de Normalización (ISO) que implica que las normas de gestión bajo el estándar ISO respondan a un formato denominado “estructura de alto nivel” o mundialmente conocida con sus iniciales en inglés “HLS”, caracterizado por una serie de elementos comunes (apartados, secuencia, texto y terminología), lo que favorece notablemente la armonización entre los distintos sistemas de gestión.

De esta forma las organizaciones pueden adoptar ISO 37002 como guía independiente para su organización o, en el mejor de los casos, si ya tienen otros estándares implementados tales como ISO 37001 (Sistemas de Gestión Antisoborno), ISO 37301 (Sistemas de Gestión de Compliance), ISO 9001 (Sis-

temas de Gestión de Calidad), ISO 14001 (Sistemas de Gestión Ambientales), para citar solo algunos de ellos, podrán aprovechar una gran cantidad de elementos como los equipos de Auditoría Interna, las Revisiones por la Dirección, las políticas y procedimientos de documentos y registros, las capacitaciones, entre otros, permitiendo también planear las visitas de auditoría por parte del ente de certificación de manera conjunta e integrada.

Un aspecto notorio que formó parte de la discusión de la norma es que la presente guía podría ayudar a motorizar otros estándares (Ej.: si la organización tiene implementada ISO 14001, podría utilizar ISO 37002 para abordar los requisitos relacionados con la denuncia de irregularidades Medioambientales).

Es el punto 8 “Operación del Sistema de Gestión” el que presenta mayor diferencia entre norma y norma y el que le confiere realmente la particular identidad de cada una.

Otro aspecto de notoriedad es que ninguno de los puntos 1 al 10 utiliza la palabra mágica en este tipo de normas orientadas a compliance: “riesgos”. Sucede que el sistema de gestión que nos convoca, es un importante mitigador de riesgos de diversa naturaleza, estratégicamente diseñado para identificar, analizar, evaluar y responder a los riesgos específicos derivados de las denuncias.

## ¿DENUNCIAS?

La norma se refiere a “denuncia de irregularidades”, y así han sido extraídas estas palabras y traducidas en España (UNE-ISO) y otros países hispanoparlantes partir de su título “Whistleblowing Management System”. En lo personal pondré en tela de juicio si “denuncia” es la expresión más atinada para este tipo de acción humana a la que prefiero llamar “reporte” o como hace el legislador español en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción”, “informaciones” o “comunicaciones”.

Se trata de informar sobre sospechas de irregularidades o riesgo de estas, más que referirnos a un hecho estrictamente confirmado. Una de las definiciones más aceptadas de “denuncia” es “comunicar a una autoridad que se ha cometido un delito o que alguien es el autor de un delito”. Luego de haber hecho esta aclaración, tomaré reporte o denuncia de

manera indistinta en el presente artículo.

## ¿IRREGULARIDADES?

El título de esta norma en inglés es “Whistleblowing Management Systems”. Una traducción al español adecuada sería “Sistemas de Gestión de Denuncias”. No obstante, el título que se le ha dado a la traducción oficial ISO-UNE es “Sistemas de Gestión de la Denuncia de Irregularidades”. La primer duda que me surgió con las normas en inglés y su traducción en español en la mano fue ¿por qué agregar la palabra irregularidad? Y ¿por qué irregularidad y no también fraude?

Cuando hablamos de **irregularidad** nos referimos a aquellas acciones, actos o comportamientos que se desvían o incumplen las normas, políticas, procedimientos establecidos en una organización, o bien, leyes o regulaciones que dicha organización debe cumplir. Estas acciones pueden ser o no intencionales, aunque generalmente no tienen el propósito directo de obtener beneficios personales o causar daño deliberado a la organización. Las irregularidades pueden manifestarse a través de violaciones de políticas definidas, incumplimientos de procedimientos establecidos, errores administrativos, negligencia en el cumplimiento de deberes, entre otras posibilidades.

Por su parte, el **fraude** implica un comportamiento intencional y engañoso realizado con el propósito de obtener beneficios personales o causar daño a otra persona o entidad, incluida una organización. Implica una conducta deliberada y maliciosa que tiene por objeto engañar, manipular o defraudar a otras personas para obtener beneficios financieros, bienes, servicios o ventajas indebidas. El fraude puede involucrar actividades como falsificación de documentos, robo de activos, malversación de fondos, manipulación de registros contables, soborno, o cualquier otra acción ilegal o antiética direccionada a obtener beneficios injustos.

Explicada esta distinción, propongo considerar que la norma ISO 37002 adopta el término “denuncia de irregularidades” para abarcar un espectro más amplio de conductas inapropiadas y promover una cultura de denuncia ética en las organizaciones, más allá de los casos específicos de fraude que, las personas más técnicas podrían diferenciar de las irregularidades.

## GESTIONANDO LOS RIESGOS DE

## COMPLIANCE

La ISO 37002, al igual que otros sistemas de gestión relacionados con el Compliance tales como la ISO 37001 (Sistemas de Gestión Antisoborno) y la ISO 37301 (Sistemas de Gestión de Compliance) se apoya en la ISO 31000 (Sistemas de Gestión de Riesgos), concentra el foco en riesgos particulares de Compliance. Un Sistema de Gestión de Denuncias es un fuerte mecanismo de control a nivel de organización que funciona como mitigante de un amplio grupo de riesgos relacionados con todas las disciplinas de compliance que se definen dentro de su alcance.

## ¿UN MERO DISPOSITIVO?

La ISO 37002 pone de manifiesto la diferencia que existe entre una actividad de control y un sistema de gestión. No se trata de implementar solo un conjunto de canales que permitan recibir denuncias basados en un método y determinada tecnología. ISO 37002 implica establecer y llevar a cabo un conjunto de procesos y normas interrelacionadas que pretenden mitigar en forma eficaz un grupo de riesgos significativos relacionados con el comportamiento no deseado.

## LA IMPORTANCIA DE LOS CANALES DE DENUNCIA

Encuestas y estudios realizados durante





la última década, sumados a la experiencia acumulada de muchas organizaciones demuestran el elevado nivel de efectividad de estos dispositivos para que salgan a la luz conductas indeseables. Lo que era hasta hace pocos años un dispositivo experimental algo temido y/o resistido por algunos directivos conservadores, hoy se ha perfilado como el mecanismo más virtuoso para identificar actos irregulares, antiéticos y/o fraudulentos.

Cada vez más organizaciones están considerando la posibilidad de introducir o mejorar políticas internas de denuncia de irregularidades, procedimientos, protocolos y dispositivos consecuentes, incluyendo la necesaria tecnología aplicada. En algunos casos responde a regulaciones (de hecho en España a partir de la antes citada Ley 2/2023 que desde el 13 de marzo de 2023 está en vigor para organizaciones con 249 trabajadores o más, y ayuntamientos con 10.000 o más habitantes) y en otros casos es implementado de manera voluntaria.

Anualmente el ACFE (Asociación de Examinadores de Fraudes Certificados) emite el "Reporte de las Naciones" con estadísticas muy interesantes referidas al fraude organizacional. Los resultados volcados en este informe revelan la relevancia de los dispositivos implementados para reportar irregularidades y fraudes. Veamos algunos resultados de la última versión del estudio emitido en 2022:

- Las organizaciones pierden en promedio un 5% de sus ventas por hechos de fraude.
- El 42% de los fraudes son detectados a través de denuncias.
- De estas denuncias más de la mitad son efectuadas por empleados de la organización, el 18% por parte de clientes, el 16% no se sabe (por ser anónimas) y el 10% por proveedores.
- Los canales de denuncia son un mecanismo 3 veces más poderoso que la labor de auditoría interna para detectar fraudes, con un costo decenas de veces menor.
- La duración promedio de un fraude en organizaciones con canales de denuncia es en promedio un 33% menor y de la mitad en pérdidas económicas.
- En los últimos 10 años se ha in-

crementado un 16% el uso de este tipo de dispositivos.

- El email sigue siendo el medio más utilizado, le siguen las aplicaciones web (que están ganando terreno) y luego las llamadas telefónicas (que están declinando en su uso).

### ¿QUÉ PRETENDE EN DEFINITIVA ISO 37002?

Hay quienes dicen que ISO de cualquier cosa arma un estándar. No es momento de entrar a valorar este tipo de opiniones, pero considerando la importancia práctica de los canales de denuncia, el intento por transformarlos en verdaderos sistemas de gestión merece ser considerado como un gran acierto, partiendo de datos como el de que esa pérdida promedio del 5% de las ventas por hechos de fraude, podría verse significativamente disminuida por causa de una herramienta que tiene un costo muy bajo, de tal modo que su migración hacia un enfoque más robusto y holístico podría reflejarse en ahorros muy significativos.

La ISO 37002 pretende, entre otras cuestiones:

- Alentar y facilitar el reporte de situaciones irregulares;
- Apoyar y proteger a quienes realizan estos reportes, y si fuera necesario, a otras partes interesadas involucradas;
- Otorgar certeza que las denuncias se reciban íntegramente y se traten de manera adecuada y oportuna;
- Fortalecer la cultura ética y el buen gobierno corporativo;
- Reducir los riesgos de irregularidades, actuando también como medida preventiva / disuasoria.

Si todo esto ocurriera, una organización podría esperar de la correcta implementación del sistema de denuncias, beneficios tales como:

- Identificar y abordar las irregularidades con la diligencia y agilidad que la situación merezca, teniendo en cuenta que detrás de una denuncia podrían existir riesgos elevados de que la organización pudiera ser sometida a la acción de la Justicia con impacto even-

tual en la reputación de la organización.

- Contribuir a prevenir o minimizar la pérdida de activos, y, en el mejor de los casos ayudar a la recuperación de éstos. Nótese que la recuperación de activos es una situación de difícil materialización en la mayoría de los fraudes investigados; sin embargo, las denuncias que incluyen pruebas al respecto pueden facilitar significativamente esa recuperación.
- Asegurar el cumplimiento de los códigos de comportamiento, las políticas, los procedimientos, las instrucciones operativas y las obligaciones legales y regulatorias de la organización;
- Atraer y retener personal comprometido con los valores y la cultura de la organización;
- Mostrar solidez a través de buenas prácticas de compliance hacia las partes interesadas, incluyendo los mercados, los reguladores, los propietarios, los clientes, proveedores, posibles inversores, entre otros.

Por otro lado, una adecuada implementación del sistema de denuncias, bien comunicada a las partes interesadas



(internas y externas a la organización), debería lograr:

- Demostrar el compromiso del liderazgo para prevenir y abordar las irregularidades;
- Alentar a las personas a que den a conocer los hechos irregulares que conozcan, en forma veloz, antes de que los problemas escalen y/o produzcan daños mayores;
- Reducir y prevenir las represalias contra los denunciantes de buena fe;
- Fomentar una cultura de apertura, transparencia, integridad y responsabilidad.

### ¿ES POSIBLE CERTIFICAR ESTA NORMA?

En la versión actual, se trata de un Estándar ISO del "tipo B" (directrices). Lo primero que los expertos suelen responder que, por lo tanto, no es una norma certificable. Sin embargo, numerosos entes de certificación suelen realizar un tipo de auditoría basada en métodos aceptados que les permiten concluir respecto de la adecuada implementación, funcionamiento y mejora continua del sistema de gestión en cuestión, y de esta manera emitir un certificado, aunque sin la participación de un ente de acreditación de nivel superior.

### ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS CLAVE DE LA NORMA?

El estándar se basa en determinados principios cuya comprensión nos ayuda a entender mejor muchos de sus apartados. Estos son:

**Confianza:** Se trata de un principio fundamental en la gestión de denuncias que implica crear un entorno en el que las personas que realizan reportes sientan seguridad y comodidad al informar sobre conductas inapropiadas o éticamente cuestionables. Es sabido que la confianza no es un atributo que se construye a través de una mera política. Resulta esencial que las organizaciones establezcan mecanismos claros y efectivos de comunicación y respuesta a las denuncias, garantizando la confidencialidad, el respeto y la protección de los denunciantes. Se necesitan muchos meses de buen funcionamiento en este sentido para desarrollar esta confianza.

**Imparcialidad:** Se refiere a la objetividad y justicia en la gestión de las denuncias.

Es fundamental que las organizaciones traten todas las denuncias de manera equitativa, independientemente de quién sea el denunciante o el denunciado. La imparcialidad implica aplicar procedimientos y criterios uniformes y transparentes para investigar y evaluar las denuncias, evitando cualquier forma de discriminación o favoritismo.

**Protección:** El principio de protección que propone ISO 37002 se refiere a la salvaguarda de los denunciantes, pero no solo de estos, sino que también de otros involucrados en el proceso de reporte, que puedan sufrir algún tipo de problema derivado de su accionar. Las organizaciones deben tomar medidas para proteger a los denunciantes de posibles represalias, ya sea por parte de la persona o entidad denunciada o por otros miembros de la organización. Esto implica establecer políticas y procedimientos claros para garantizar la confidencialidad de la información proporcionada, así como brindar apoyo y asistencia a los denunciantes que puedan verse afectados negativamente como resultado de su denuncia. La protección no solo procede a pedido de quien teme por ello, sino que la organización debe comprender con una mirada amplia qué partes podrían sufrir consecuencias en cada hecho denunciado y actuar proactivamente en su protección.

### ¿ES UNA NORMA SOLO PARA UNAS POCAS ENTIDADES?

Por definición y análogamente a otras normas de este tipo, cualquier tipo de entidad puede implementar la norma. Es adaptable y su uso variará con el tamaño, naturaleza, complejidad y localización de las actividades del ente que desee implementarla.

Las pautas de la norma son genéricas y están destinadas a ser aplicables a todas las organizaciones, independientemente del tipo, tamaño, naturaleza de la actividad, y si en el sector público, privado, con o sin fines de lucro.

Tampoco la aplicación es restrictiva para aquellas organizaciones que ya tengan canales de denuncia en funcionamiento. El estándar puede ayudar a una organización tanto a mejorar sus herramientas y política y procedimientos de denuncia de irregularidades existentes, También puede ayudar a que una organización adapte su sistema de denuncias a nuevos requerimientos legales.

### LOS GRANDES PASOS QUE PROPONE ISO 37002

Existen cuatro momentos considerados por ISO 37002 fundamentales en el proceso de denuncia de irregularidades. Pueden resultar algo obvios, aunque la norma pide tratar los mismos con mucho cuidado y dejando adecuadas evidencias de todo lo que va aconteciendo. Al seguir estos pasos de manera efectiva, las organizaciones pueden gestionar eficazmente las denuncias de irregularidades, promoviendo los beneficios mencionados en apartados anteriores.

- **Recibir reportes de irregularidades:** Este primer paso implica establecer un proceso claro y accesible para que los empleados, clientes u otras partes interesadas puedan presentar denuncias de irregularidades de manera confidencial y segura. Las organizaciones deben proporcionar canales de comunicación adecuados, como líneas directas, buzones de denuncias o plataformas en línea, para recibir estos reportes. Es fundamental que los denunciantes se sientan seguros al presentar sus denuncias y que se promueva una cultura de confianza y transparencia.
- **Evaluar los reportes de irregularidades:** Una vez que se reciben los reportes de irregularidades, es importante llevar a cabo una evaluación adecuada y objetiva de cada denuncia. Este paso implica revisar la información proporcionada, verificar su veracidad y determinar la gravedad y el alcance de la irregularidad reportada. Se pueden establecer criterios o pautas para clasificar y priorizar las denuncias en función de su importancia y riesgo potencial para la organización.
- **Abordar las denuncias de irregularidades:** Una vez evaluados los reportes, es crucial tomar medidas apropiadas para abordar las denuncias de irregularidades. Esto puede implicar la apertura de investigaciones internas, la asignación de responsabilidades y recursos para llevar a cabo la investigación y la implementación de medidas correctivas o preventivas necesarias. Es importante que el proceso de abordar las denuncias sea imparcial y justo, y que se garantice la confidencialidad tanto para los denunciantes como para las personas involucradas en la investigación.



- **Concluir acerca de los casos de denuncia de irregularidades:** En este último paso, se llega a una conclusión basada en los hallazgos de la investigación y se toman las medidas necesarias para resolver la irregularidad reportada. Puede implicar la aplicación de sanciones disciplinarias, mejoras en los controles internos o la implementación de políticas y procedimientos actualizados. Además, se debe comunicar el resultado de la investigación a los denunciados, siempre respetando la confidencialidad y protección de las partes involucradas.

### ¿LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN?

Los sistemas de gestión de la denuncia de irregularidades inexorablemente manejan información que debe de ser tratada con las debidas medidas de seguridad.

Siempre intentando aprovechar la mencionada "estructura de alto nivel", no tengo mejor recomendación que recurrir a la familia de normas ISO 27000; además, por la robustez de estos estándares, nos ayudarán de manera muy precisa a interpretar y abordar mejor estos temas. ¿Qué es ISO 27000? Es un conjunto de estándares internacionales sobre la Seguridad de la Información. La familia ISO 27000 contiene un conjunto de buenas prácticas para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora de Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.

Existen al menos dos aristas relevantes que no podemos dejar de abordar: (a) Protección de datos personales, y (b) Confidencialidad. Sin embargo, no nos limitaremos a estos aspectos para constituir un sistema de gestión de denuncias.

### ¿UX / UI EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE DENUNCIAS?

Es muy usual en el plano de los desarrollos tecnológicos (y sin olvidar que los dispositivos para realizar denuncias utilizan la tecnología de manera creciente), hablar de: "UX = User Experience" (experiencia del usuario) y "UI = User Interface" (interfaz del usuario).

¿Qué significa esto? Resulta fundamental que los canales de reporte, por más robustos que se supongan, sean probados por los usuarios y en todos los niveles de la organización y se los es-

cuche en cuanto a su experiencia general y de aspectos particulares. Muchas veces pueden ser de complejo acceso, uso, poco amigables, contenedores de errores, demoras, entre otros posibles problemas.

### ¿DE QUÉ SE TRATA LA FUNCIÓN DE GESTIÓN DE LAS DENUNCIAS?

Un aspecto saliente de la norma es que pone énfasis en los tiempos y prioridades de la función de Compliance para la debida gestión de los canales. El estándar dispone que se designe un responsable que lidere operativamente su buen funcionamiento con más un conjunto de recursos humanos y materiales que tengan relación con el dimensionamiento de actividades que merezca. La norma no pretende que exista necesariamente un departamento exclusivo para administrar el sistema de gestión de la denuncia de irregularidades. De hecho, la inmensa mayoría de las organizaciones que recibe denuncias ha tercerizado tanto la tecnología como la atención. Sería razonable suponer como alternativa que dependa de la función de Compliance.

### EL TRIAGE

La norma aborda el concepto de "triage" (concepto extraído de la medicina que se refiere al establecimiento de un sistema de priorización para la atención de pacientes sobre la base del riesgo). De igual manera propone una evaluación del reporte inicial recibido, los efectos de la categorización, la adopción de medidas preliminares, la priorización y la asignación para su posterior manejo.

A los citados fines destaca que deberían considerarse factores tales como probabilidad e impacto de la irregularidad y/o delito (verificados o sospechados), el nivel jerárquico de las personas involucradas, o el tipo de tercero del cual se trate, la consideración del impacto reputacional, financiero, ambiental, en la salud de las personas u otros daños y perjuicios.

Aunque la norma no lo especifica, las buenas prácticas indican que en ninguna circunstancia el triage podrá ser empleado como un mecanismo para la no consideración de un caso denunciado.

La Mejora Continua

Si analizamos la estructura de la norma de manera holística, podremos encontrar en el último de los componentes comunes a todos estos estándares ISO, lo

que llamamos "mejora continua". Se trata de un método para identificar puntos de mejora y remediar toda falla o debilidad en forma continuada colocando el sistema en un nivel superior de madurez día a día, mes a mes y año a año.

Los cuatro pasos clave en el proceso de mejora continua son los siguientes:

**Planificar (Plan):** En este paso, se identifican los objetivos de mejora y se establecen las estrategias y los planes de acción para alcanzarlos. Se recopila información relevante, se analizan los datos existentes y se realizan evaluaciones para comprender la situación actual y definir metas claras y medibles.

**Hacer (Do):** Aquí se implementan las acciones planificadas. Se ejecutan los planes de mejora, se realizan los cambios necesarios y se llevan a cabo las actividades previstas. Es importante documentar las acciones tomadas y recopilar datos sobre los resultados obtenidos.

**Verificar (Check):** En esta etapa se evalúa la efectividad de las acciones implementadas. Se comparan los resultados obtenidos con los objetivos establecidos y se analiza si se han logrado las mejoras esperadas. Se utilizan técnicas de medición y monitoreo para recopilar y analizar datos relevantes y evaluar el impacto de los cambios realizados.

**Actuar (Act):** Por último, se toman decisiones basadas en los resultados y las evaluaciones realizadas. Si los resultados son satisfactorios, se estandarizan y se incorporan las mejoras como prácticas habituales. Si se identifican deficiencias o áreas de mejora adicionales, se desarrollan planes de acción para abordarlas. El ciclo continúa con la implementación de las acciones correctivas o preventivas necesarias.

### EL CONTENIDO DE LA ISO 37002

Si bien el presente artículo está lejos de ser una norma comentada, a continuación, se detalla el contenido de la norma para tener una visión resumida.

A su vez se coloca cada capítulo dentro de las cuatro etapas de la mencionada "mejora continua".

PLANIFICAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
4.1 Comprensión de la organización y su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3 Determinación del alcance. 4.4 Sistema de Gestión de la denuncia de irregularidades. 5.1 Liderazgo y compromiso. 5.2 Política de denuncia de irregularidades; 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades. 6. Planificación; 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.2 Objetivos del sistema de gestión de la denuncia de irregularidades.	7. Apoyo; 7.1 Recursos; 7.2 Competencia. 7.3 Toma de conciencia y formación. 7.4 Comunicación. 7.5 Información documentada (creación, actualización, control). 7.5.4 Protección de datos. 7.5.5 Confidencialidad. 8. Operación del sistema. 8.1 Planificación y control operacional. 8.2 Recepción de denuncias. 8.3 Evaluación de denuncias. 8.4 Tratamiento de denuncias. 8.5 Conclusión de casos de denuncia.	9. Evaluación del desempeño; 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.2 Auditoría interna. 9.3 Revisión por la dirección. 9.4 Revisión de la función de Cumpl. Antisoborno.	10. Mejora. 10.1 Mejora continua. 10.2 No conformidades y acciones correctivas.



### ¿CÓMO DEBERÍA ARTICULARSE EL PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE DENUNCIAS?

La organización debería planificar, establecer, implementar y mantener un programa de auditoría, incluyendo la definición de aspectos relevantes tales como la frecuencia en la ejecución de los trabajos de auditoría, los métodos a utilizar, las responsabilidades tanto de la auditoría como de otras partes interesadas (Ejemplo: de quienes deben recibir a los auditores internos), los requisitos de planificación de las auditorías y los informes a presentar.

Al establecer los programas de auditoría

interna, la organización debería considerar la importancia de los procesos que serán objeto de la auditoría y los resultados de auditorías anteriores.

La entidad debería definir los objetivos, criterios y alcance de la auditoría para cada auditoría. Seleccionar auditores y realizar auditorías para garantizar la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría. Asegurarse que los resultados de las auditorías sean informados a la dirección para que adopte las adecuadas decisiones. Tener certeza de que los resultados de la auditoría se consideren y se actúe según corresponda. Disponibilizar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría interna

y de los resultados obtenidos de la ejecución de la auditoría.

### CONCLUSIONES

Hemos explorado en este artículo algunos aspectos distintivos de los sistemas de la gestión de denuncias según lo propuesto por la norma ISO 37002. Asimismo hemos destacado cómo esta norma puede fortalecer la cultura organizacional, fomentar la confianza y la transparencia, y mejorar el cumplimiento de normas éticas y legales, como así también resaltado los beneficios que las organizaciones pueden obtener al implementar este estándar.

El futuro de la gestión de denuncias éticas es promisorio por su elevado poder de revelar la existencia y modalidad con la cual ocurren situaciones no deseadas, y considerando las tendencias emergentes, requerimientos legales y regulatorios, encuestas analizadas y los cambios en la cultura ética de las organizaciones.

Implementar la norma ISO 37002 en su organización, promoviendo una cultura de denuncias de buena fe y contribuir al desarrollo de entornos empresariales más éticos y responsables es esencial.

Si llegaste al final del artículo puedes descargar mi libro digital sobre ISO 37002 de manera gratuita haciendo [click aquí](#)