



BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE LA POLÍTICA GENERAL DE REPORTE Y DENUNCIA SEGUROS

Bogotá, 2025



INTRODUCCIÓN¹

El reporte² y la denuncia son elementos de gran importancia dentro del Programa de Ética de cualquier organización, debido a que posibilitan la prevención, identificación y sanción de irregularidades asociadas al desarrollo de su operación y al relacionamiento con sus diferentes grupos de interés.

Teniendo en cuenta esa importancia, el documento de *Buenas Prácticas para la Elaboración de la Política General de Reporte y Denuncia Seguros* presenta algunos lineamientos sobre la correcta implementación, administración y mejora de dicha política, con el fin de aumentar su eficacia al interior de la organización.

Sin embargo, los lineamientos establecidos en este documento sólo constituyen un referente elaborado en el marco de la Red Latinoamericana de Cumplimiento y su aplicabilidad y adaptabilidad deberá ser estudiada en función de la naturaleza de la operación, las características estructurales y los riesgos potenciales de cada una de las empresas.

¹ © Este documento es de uso exclusivo de los miembros de la Red Latinoamericana de Cumplimiento. Por consiguiente, no podrá ser copiado, distribuido o comercializado sin la autorización previa y escrita del Instituto Internacional de Estudios Anticorrupción, en su condición de entidad que ejerce la Secretaría Técnica de la Red Latinoamericana de Cumplimiento.

²El contenido y alcance de los términos “reporte” y “denuncia” deberán ser definidos por cada empresa. Sin embargo, para efectos de una mayor comprensión de este documento se adoptan las siguientes definiciones:

- **Reporte:** Consiste en la comunicación de cualquier evento, incidente o circunstancia ocurrido o existente al interior de la organización que (i) sea realizada a través de los canales establecidos para tal fin al interior de la organización, y (ii) que se encuentre asociada directa o indirectamente a las conductas o hechos susceptibles de ser reportadas de conformidad con la *Política General de Reporte y Denuncia* de la organización.
- **Denuncia:** Consiste en la comunicación de cualquier irregularidad o actuación ilícita dirigida a autoridades judiciales o administrativas externas a la organización.



LINEAMIENTOS

La empresa deberá adoptar una *Política General de Reporte y Denuncia Seguros* (en adelante “la Política”) que establezca los principios generales por los cuales se rige (i) la cultura de reporte y denuncia al interior de la organización, (ii) el deber de reporte y denuncia, (iii) el tratamiento del reportante y/o denunciante y (iv) el trámite de los reportes.

Entre otros aspectos, se sugiere que la *Política* tenga en cuenta los elementos enunciados a continuación:

1. Cultura organizacional

- La organización deberá incluir y fomentar en su cultura organizacional el reporte y denuncia de cualquier irregularidad que afecte la organización. La política debe fomentar una **cultura de apertura y apoyo**, en la que reportar y denunciar irregularidades sea visto como una responsabilidad compartida. Entre otras medidas, esta recomendación incluye lo siguiente:
 - ✓ Construir una relación de confianza y respeto a partir de la cual el reportante y/o denunciante tengan certeza de que no se adoptarán medidas de retaliación en su contra.
 - ✓ Prohibir expresamente la adopción de acciones de retaliación en contra del reportante y/o denunciante.
 - ✓ Promover el uso de canales de reporte accesibles y confiables en toda la organización.
 - ✓ Capacitar e informar de manera permanente a los directores, trabajadores y terceros sobre los siguientes aspectos:
 - Canales de reporte y denuncia.
 - Procedimientos de reporte y denuncia.
 - Beneficios del reporte y la denuncia.
 - Políticas de no retaliación.
 - ✓ Evitar que el reportante y/o denunciante sea catalogado como un “sapo” o “soplón”, o cualquier tipo de etiqueta que afecte su reputación.



- ✓ Erradicar la percepción de que reportar no sirve para nada y que la compañía no toma cartas en el asunto.
 - ✓ Fomentar en los trabajadores el sentimiento de que sus valores son compartidos por la compañía.
 - ✓ Asegurar una **divulgación efectiva** del compromiso de la alta dirección con la lucha contra irregularidades, demostrando que estas denuncias son gestionadas de manera seria y efectiva.
 - ✓ Luchar contra el miedo a lo desconocido, es decir, que los empleados no reporten o denuncien por no saber cómo funciona el canal de reporte y/o denuncia, llegando a conclusiones equivocadas sobre las consecuencias.
 - ✓ Convertir a los canales de reporte y denuncia seguros, en parte integral de los Programas de Ética y Compliance de la compañía.
 - ✓ Realizar evaluaciones regulares de la percepción de los empleados sobre la efectividad del sistema de denuncia.
- Las políticas y procedimientos establecidos por la organización en materia de reporte y denuncia seguros deberán ser transmitidos en un lenguaje simple, claro y sencillo.
 - La organización deberá sensibilizar, así como divulgar permanentemente sus políticas y procedimientos en materia de reporte y denuncia a los diferentes grupos de interés de la organización.

2. Deber de reporte y denuncia

- El reportante podrá informar la presunta irregularidad cuando tenga una inferencia razonable sobre su ocurrencia.
- El reportante tendrá la libertad de informar la presunta irregularidad a través de los canales dispuestos internamente por la organización. Sin embargo, en ejercicio de su libertad, podrá denunciar ante las autoridades públicas cuando así lo considere.
- Una vez recibido y tramitado internamente el reporte, la organización deberá establecer parámetros objetivos que le permitan identificar bajo qué circunstancias el reporte, deben ser denunciado ante las autoridades públicas.



3. Tratamiento del reportante y/o denunciante

- El reportante y/o denunciante deberá ser protegido en todo momento y la organización deberá adoptar las medidas necesarias para evitar su victimización o la adopción de medidas de retaliación en su contra. Para la protección del reportante y/o denunciante, la organización deberá adoptar las siguientes medidas:
 - ✓ Establecer mecanismos que permitan garantizar la privacidad de la información proporcionada y proteger la identidad del reportante.
 - ✓ Elaborar una política de prohibición y prevención de la retaliación en contra del reportante y/o denunciante. Que se establezcan consecuencias para quienes emprendan acciones de retaliación contra un reportante.
 - ✓ Ofrecer apoyo emocional y psicológico a los reportantes para reducir el estrés asociado al proceso.

4. Protocolo interno para la gestión de reportes

La organización deberá establecer un protocolo único de reporte, en el cual deberán estar claramente definidos los siguientes elementos:

- Canales oficiales de reporte. Estos canales:
 - ✓ Podrán incluir, entre otros, líneas telefónicas, portales virtuales con políticas de uso definidas, direcciones físicas y/o cualquier otro medio idóneo que garantice la confidencialidad y seguridad del reportante y de la información suministrada por éste.
 - ✓ Deberán estar disponibles las 24 horas del día, 7 días a la semana y los 365 días del año.
 - ✓ Podrán funcionar también como canales de consulta o de ayuda (*helpline*) cambiando la percepción sobre el *hotline* como un concepto negativo. Podría darse apoyo, por ejemplo, en dudas sobre conflictos de interés o la interpretación del Código de Ética.



- ✓ Serán administrados por un área interna o preferentemente por un tercero independiente contratado por la organización para garantizar imparcialidad.
- Conductas o irregularidades que deben ser reportadas, incluidas las infracciones establecidas en el Código de Ética y Conducta de la organización.
- Responsable de la administración y gestión del reporte desde su recepción hasta su resolución definitiva. Teniendo en cuenta el tamaño de la empresa y sus operaciones podrán crearse comités especializados en el manejo y trámite de reportes.
- Procedimiento para el trámite del reporte. Entre otros aspectos, se sugiere que este procedimiento:
 - ✓ Establezca mecanismos que permitan proteger la identidad del reportante y la confidencialidad de la información recaudada.
 - ✓ Defina con precisión plazos específicos que obliguen a tramitar ágil y eficazmente el reporte.
 - ✓ Posibilite al reportante el monitoreo permanente del estado de su reporte.
 - ✓ Contemple la adopción de medidas provisionales o preventivas para el control de los efectos derivados de una presunta irregularidad.
 - ✓ Defina medidas de obtención y manejo de pruebas. Estas medidas, podrán incluir el otorgamiento de valor probatorio a los informes de control interno.
 - ✓ Contemple sanciones para los casos de falsa denuncia.
 - ✓ Se soporte en la estructura de gobierno corporativo de la organización
- Medidas de evaluación y mejoramiento de los canales de reporte. Entre otras, se podrán adoptar las siguientes medidas:



- ✓ Práctica periódica de auditorías internas y externas para identificar áreas de mejora.
- ✓ Realización de *benchmarks* (puntos de referencia) periódicos, sobre el funcionamiento de los canales de reporte de otras empresas del mismo sector económico.
- ✓ Registro y análisis de datos y estadísticas, incluyendo los que se proponen a continuación:
 - a. Número de identificación o código del reporte.
 - b. Día del reporte.
 - c. Hora del reporte.
 - d. Canal del reporte (email, celular, teléfono fijo, carta, otros)
 - e. Tipo de hecho reportado (estafa, fraude, falsedad, etc.)
 - f. Víctima (la compañía, el Estado, los clientes, etc.)
 - g. Áreas de la compañía implicadas
 - h. Desenlace del reporte (investigación interna, denuncia a autoridades, sanción interna, etc.)
 - i. Cantidad de reportes recibidas.
 - j. Tiempo promedio de resolución de reportes.
 - k. Porcentaje de casos cerrados versus reportados.
 - l. Satisfacción del reportante con el proceso.
 - m. Incidentes de represalias reportados.
 - n. Valor ahorrado o recuperado, estimado como resultado del trámite y resolución de reportes.
 - o. Relación costo/beneficio de la política y canales de reporte.