

Newsletter



Noviembre 2023, Número 4

No basta tener líneas internas de denuncia (*hotlines*)

Indudablemente, un gran paso en el desarrollo de una cultura y dinámica de integridad en las organizaciones empresariales es el establecimiento de mecanismos internos de denuncia para empleados de hechos irregulares y/o potencialmente ilícitos, entre los cuales se encuentran las llamadas líneas éticas o de integridad, las célebres *hotlines*, una práctica iniciada en los Estados Unidos.

En México, venturosamente, muchas empresas están instalando estas *hotlines*, con la expectativa de impulsar una cultura interna de corresponsabilidad de sus empleados en el cuidado de los intereses de la organización, para detectar y denunciar actos que pongan en riesgo dichos intereses y evitar injusticias o acciones que afecten a los propios empleados. No obstante, dichas líneas de denuncia no pueden ser lo único que hagan las empresas para lograr una cultura interna ética y de valores.



De hecho, las llamadas *hotlines* parten con un gran *handicap* en contra: los mexicanos suelen desconfiar de los mecanismos de denuncia: sólo **dos de cada cien delitos** se reportan en México ante una absoluta desconfianza hacia el sistema judicial en México. Esto es el marco en el cual, según ha detectado el monitoreo de percepciones empresariales de VESTIGA, 71% de los empleados de empresas que cuentan con *hotlines*, las consideran “poco” o “nada confiables”, lo cual es un pésimo indicador sobre la baja probabilidad de que esos empleados las usen en caso de identificar actos irregulares que potencialmente afecten a las empresas y/o a los empleados mismos.

Peor aún, la razón principal de la desconfianza de los empleados ante los mecanismos de denuncia interna en las empresas tiene que ver con el sempiterno escepticismo y lejanía de los mexicanos hacia sus autoridades, hacia los tomadores de decisión en las organizaciones, y aquí el monitoreo de percepciones empresariales de VESTIGA detectó que 79% de los empleados que desconfían de las llamadas *hotlines* lo hacen porque “los jefes nunca hacen algo”, “todos los jefes hacen lo mismo” y “no les interesa a los dueños”.

En este sentido, es obvio que instituir estos mecanismos de denuncia interna no es suficiente para desarrollar e impulsar una cultura ética y de valores donde todos los miembros de la organización empresarial sean vigilantes y promotores de dicha cultura en sus empresas.

Brevemente, pueden señalarse estas acciones conjuntas para tal efecto:

- 1) ***TODOS los miembros de la organización deben conocer y entender la existencia y alcance de la línea ética y de denuncia;***
- 2) ***Capacitar a TODOS los empleados sobre el uso de la mencionada línea, especialmente a los empleados de recién ingreso***
- 3) ***Difundir periódicamente campañas internas invitando al uso de la hotline***
- 4) ***Agregar, en la medida de lo posible, cláusulas contractuales sobre el derecho al uso de la hotline por parte del empleado y la obligación de la empresa de protegerlo siempre***
- 5) ***Tomar medidas ejemplares, cuando sea conducente y producto de denuncias en la hotline, para que todos vean que ésta es efectiva y útil***
- 6) ***El management debe tener un comportamiento ejemplar en todo momento: el ejemplo ético de los jefes es la mejor pedagogía para todos los empleados de una empresa.***

Investigaciones-forensis | Ciberseguridad | Seguridad Patrimonial

Aportamos soluciones para tu organización en casos de crisis, litigios y cambio

<https://mx.linkedin.com/company/vestigaconsultores>

Contacto

 55 91 83 82 16 CDMX

814 777 38 93 Monterrey

 atencion.clientes@vestigaconsultores.com

vestigaconsultores.com