

ISO 37002:2021

SISTEMAS DE GESTIÓN DE DENUNCIA DE IRREGULARIDADES

Interpretación de la norma
y comentarios de expertos

CARLOS ROZEN

Coautores

HERNÁN MUNILLA LACASA - VICENTE DE PALACIOS

FABIÁN DESCALZO - MARIANA IDROGO

LILIANA ARIMANY - LEONARDO ETCHEPARE

RAMIRO CABRERO SORRENTINO

FABIANA LACERCA-ALLEN - MARCELA SANTOS

GONZALO FERRER - DIEGO REITANO

GUSTAVO REGNER - NOELIA E. TABÓ

AMADEO BERDOU

THOMSON REUTERS

LA LEY

ÍNDICE GENERAL

Acerca del autor	13
Agradecimientos	15
Prólogo	17

PARTE I: ASPECTOS GENERALES

INTRODUCCIÓN

¿De qué se trata ISO 37002?	24
¿Es posible certificar esta norma?	24
¿Cuáles son los objetivos que persigue?	25
¿Qué beneficios podrían esperarse mediante la sólida implementación de la norma?	25
¿Por qué decimos que es una norma que brinda confianza?	26
¿Cuáles son los principios clave de esta norma?	26
Confianza	26
Imparcialidad	27
Protección	27
¿Qué tipo de organizaciones puede implementar ISO 37002?	27
¿Es solo para organizaciones que ya tienen canales de reporte establecidos?	28
¿Cómo está estructurada?	28
¿Cuáles son los 4 grandes pasos que propone el estándar para gestionar denuncias?	28
¿Qué interpretaciones relevantes de la norma deberían considerarse acerca de los reportes de irregularidades?	29
¿Algunos términos y definiciones?	29

UNA MIRADA DESDE LA PERSPECTIVA PENAL SOBRE ALGUNOS TIPOS DE DENUNCIAS

¿Qué relación tiene esta norma con la seguridad de la información?	34
--	----

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD EN LA GESTIÓN DE DENUNCIAS

Asegurando la mejora de la cultura ética y de gobernanza de las organizaciones	37
¿UX / UI en sistemas de gestión de gestión de denuncias de irregularidades?	38
¿Qué es la “función de gestión de denuncias”?	39
Priorización sobre la base del riesgo	39
La familia “compliance” según las normas ISO	40

LOS CANALES DE DENUNCIA COMO DISPOSITIVOS EFICACES PARA LA PREVENCIÓN, DISUASIÓN Y DETECCIÓN DE IRREGULARIDADES Y FRAUDES

El mecanismo más efectivo para la detección del fraude	45
La importancia de la capacitación	46
¿Cómo deberían ser los canales de denuncia?	47
Denuncias fuera de los canales de denuncia	48
El caso de los canales de denuncias... sin denuncias	48
El ruido en los canales de denuncias	49

PARTE II: ASPECTOS RELATIVOS A LA IMPLEMENTACIÓN DEL ESTÁNDAR

LA IMPORTANCIA Y FORTALEZA DE IMPLEMENTAR SISTEMAS DE GESTIÓN

El contenido de la norma.....	55
-------------------------------	----

COMPRENDER EL “CONTEXTO” DE LA ORGANIZACIÓN

Comprender las necesidades y expectativas de las “Partes Interesadas”... ..	60
Determinación del alcance del sistema de gestión de denuncias.....	60
Sistema de Gestión de Denuncias.....	61

LIDERAZGO Y COMPROMISO

Órgano de gobierno y alta dirección.....	63
--	----

TODO SE TRATA DE PERSONAS

Situación 1.....	67
------------------	----

Situación 2.....	68
Conclusión.....	69
Política de denuncias	69
Roles, responsabilidades y autoridad	71

LÍNEA DE DENUNCIAS - UNA MIRADA PARTICULAR DESDE EL COMITÉ DE ÉTICA

Función de Gestión de Denuncias.....	74
Delegación en la toma de decisiones.....	75

PLANIFICACIÓN

Acciones para abordar riesgos y oportunidades	77
Objetivos del sistema de gestión de denuncias y planificación para alcanzarlos	79

APOYO

Gestión de cambios.....	83
Soporte	83
Recursos	83
Competencia.....	84

LA IMPORTANCIA DE LOS RECURSOS EXTERNOS A LA HORA DE INVESTIGAR

Concientización.....	88
Formación de líderes y otros roles específicos.....	91

HABLEMOS DE CONCIENTIZACIÓN, COMUNICACIÓN, CAPACITACIÓN

Información documentada.....	95
Creación y actualización de información documentada	95
Control de la información documentada	96
Protección de datos.....	97
Confidencialidad.....	97
Comunicación	98

LA IMPORTANCIA DE INVERTIR EN COMUNICACIÓN

OPERACIÓN

Planificación y control operacional	105
El feedback.....	107
¿Qué sería recomendable que incluya un adecuado feedback?	108
Recepción de las denuncias de irregularidades	109

LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DEL REPORTE DE IRREGULARIDADES

¿Qué debe preguntar la organización al denunciante?.....	113
--	-----

LA IMPORTANCIA DE DEFINIR ADECUADOS PROTOCOLOS PARA UNA CUIDADOSA IMPLEMENTACIÓN TECNOLÓGICA Y EL RIESGO DE FALLAR EN ESTO

Expectativas del denunciante.....	117
Evaluación de las denuncias de irregularidades.....	117
¿Cómo se deben evaluar las irregularidades?.....	117
¿Qué se debe considerar al evaluar los reportes?	118
¿Qué posibles definiciones podrían derivar del análisis del reporte de irregularidades?	119
Evaluación y prevención de riesgos de conducta perjudicial.....	120
Tratamiento de las denuncias de irregularidades	121
Protección y apoyo al denunciante	123
Tratamiento de la conducta perjudicial / represalias	124
Protección de los sujetos de un reporte	125
Protección de las partes interesadas pertinentes	126

CASO DE ESTUDIO, LÍNEAS DE DENUNCIA

Conclusión de los casos de denuncia de irregularidades	129
--	-----

ALGUNAS REFLEXIONES RESPECTO DE LOS CANALES DE DENUNCIA DE IRREGULARIDADES

Concientización/Comunicación/Capacitación	133
No represalias	133
Investigaciones	134

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Seguimiento, medición, análisis y evaluación 137

Indicadores para la evaluación 137

Fuentes de información 139

Auditoría interna 140

 ¿Cómo debería articularse el programa de auditoría interna de un sistema de gestión de denuncias? 140

AUDITORÍA INTERNA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE DENUNCIAS BAJO LA ISO 37002

Del equipo auditor 142

De la periodicidad 144

De los programas de auditoría 144

Entradas para la planificación 146

Durante la auditoría 146

Luego de la auditoría 147

Revisiones por la dirección 148

 ¿Qué elementos resultan necesarios para que la alta dirección pueda realizar su revisión? 148

 ¿Cómo se manifiestan los resultados de la revisión por la dirección? 149

MEJORA

Mejora continua 151

No conformidades y acciones correctivas 151

ANEXO I

Algunos antecedentes que nos ilustran sobre la importancia de los canales de denuncia 155

 La Ley FCPA 155

 Guía para la evaluación de programas de compliance del Departamento de Justicia de los EE.UU. 155

 Ley 27.401 (Argentina) 157

 La importancia de los canales de denuncia según ACFE 165