

# La Gestión e Implementación de los Canales de Denuncia de Acuerdo con la Reciente Norma Técnica Peruana ISO 37002:2021

¿Cuáles son los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión de denuncias internas en una compañía? ¿Qué acciones básicas se deben realizar para implementar un sistema eficaz de gestión de denuncias? ¿Cómo llevar a cabo el monitoreo, medición y mejora continua de este sistema de manera efectiva y funcional? La Norma Técnica Peruana NTP-ISO 37002:2021 – Sistema de Gestión de la Denuncia de Irregularidades – Directrices, aprobada por el Instituto Nacional de Calidad (INACAL) mediante la [Resolución Directoral No. 035-2021-INACAL/DN](#) del 12 de enero de 2022, es la adaptación local del estándar internacional ISO en materia de gestión y tratamiento de las denuncias de irregularidades (*Whistleblowing management systems — Guidelines*) y, como tal, busca responder estos y otros interrogantes en torno a una herramienta de crucial importancia práctica para los programas de cumplimiento corporativos.

Siguiendo el esquema "PDCA" (*Plan – Do – Check – Action*) propio de las Normas Internacionales ISO,

este estándar técnico tiene por objeto proporcionar orientación a las organizaciones para la implementación eficaz de un sistema de gestión de la denuncia de irregularidades, estableciendo directrices para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora de sus sistemas internos de comunicación de irregularidades. La aprobación de esta norma técnica es disruptiva pues no existía en el medio un estándar técnico que aborde específicamente el uso y gestión de los canales de denuncia, pese a que era un elemento común clave identificado en otros estándares internacionales de *compliance*, tales como la Norma ISO 37301:2021 de Gestión de Compliance (anteriormente, la ISO 19600:2014), ISO 37001:2016 de Sistemas de Gestión Antisoborno (también adaptadas y aprobadas por el INACAL) y la Norma ISO 31022:2020 de Gestión del Riesgo Legal.

Los canales de denuncia, concebidos como un elemento mínimo de los Modelos de Prevención de Delitos en la Ley No. 30424 y su Reglamento, y desarrollados en los



Lineamientos para la Implementación y Funcionamiento del Modelo de Prevención de la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV), se han consolidado como una de las herramientas más eficaces para detectar e investigar oportunamente irregularidades que se puedan suscitar en una compañía, permitiendo que la organización pueda gestionar los riesgos, consecuencias y medidas a adoptar de forma oportuna.

Este nuevo estándar, diseñado sobre la base de los principios de confianza, imparcialidad y protección, busca consolidar la gestión del proceso completo de la denuncia de irregularidades, abarcando las siguientes etapas:

**1. Identificación y denuncia de irregularidades:** El estándar plantea directrices vinculadas con la forma en la que se deberán realizar y recibir las denuncias de irregularidades, recomendando que las organizaciones informen a su personal y a terceros sobre el correcto uso del sistema de denuncias y lo que pueden esperar a partir de dicho uso, los canales disponibles (de preferencia contar con alguno que no esté supeditado a la alta dirección), la utilización de medios tecnológicos (que permita, por ejemplo, comunicación bidireccional confidencial), entre otros.

**2. Evaluación de las denuncias por irregularidades:** Es recomendable que el sistema de gestión de denuncias especifique la forma en la que la empresa clasificará y priorizará las denuncias en función al riesgo que puedan conllevar. Asimismo, durante esta etapa se deberá evaluar la integridad de la información proporcionada, la relevancia de los hechos, las medidas provisionales a adoptarse y los terceros que deberán involucrarse, manteniendo comunicación con el denunciante.

Es recomendable que el personal encargado de la función de gestión de denuncias disponga de recursos para ejecutar su función, tenga acceso a la alta dirección de la compañía y cuente con habilidades tales como confiabilidad, inteligencia emocional, diplomacia, imparcialidad, integridad, liderazgo, confidencialidad y un juicio adecuado.

### **3. Tratamiento de denuncias por irregularidades:**

El sistema deberá abordar las pautas a seguir durante el tratamiento de la denuncia y durante el desarrollo de las investigaciones internas que se inicien (respetando principios como la imparcialidad, confidencialidad y debido proceso, involucrando un equipo multidisciplinario, por ejemplo), así como el otorgamiento de medidas de protección del denunciante y de seguimiento de las personas involucradas, entre otras cuestiones.

### **4. Cierre de la investigación y adopción de medidas de respuesta y seguimiento:**

Luego de concluir la investigación interna, la compañía deberá identificar los hallazgos, conclusiones y las lecciones aprendidas a fin de determinar las acciones a tomar, para posteriormente realizar el seguimiento de dichas medidas. Toda la documentación que sustente la gestión de la denuncia deberá resguardarse debidamente y deberá encontrarse en un medio de fácil recuperación.

Finalmente, cabe señalar que la NTP-ISO 37002:2021 es un estándar aplicable a cualquier tipo de organización empresarial que, si bien no es certificable, se complementa con otros estándares técnicos que sí son certificables, como por ejemplo la NTP-ISO 37301:2021 o la NTP-ISO 37001:2016. Por lo demás, estos criterios se alinean con la normativa local y los parámetros que la SMV habrá de verificar para efectos del informe técnico que debe remitir a la Fiscalía en el marco de una investigación penal para determinar si el programa de cumplimiento está debidamente implementado en la compañía, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de la Ley No. 30424.

# Noticias (1/2)

El 28 de febrero se publicó el Decreto Legislativo No. 1527, el cual modifica los artículos 52 y 92 de la Ley del Impuesto a la Renta con respecto al sustento para exigir documentos fehacientes y/o de fecha cierta para acreditar que no existe incremento patrimonial injustificado.

Fuente: Diario Oficial El Peruano



El 2 de marzo se publicó el Decreto Legislativo No. 1529, el cual modifica la Ley No. 28194, Ley para la Lucha contra la Evasión y para la Formalización de la Economía, que contempla obligaciones de uso de medios de pago permitidos por ley para Sujetos Obligados en materia de prevención de lavado de activos y sus clientes.

Fuente: Diario Oficial El Peruano



El 25 de febrero se aprobó la Directiva No. 001-2022-PCM/SIP "Lineamientos para asegurar la integridad y transparencia en las gestiones de intereses y otras actividades a través del Registro de Visitas en Línea y Registro de Agendas Oficiales".

Fuente: Gobierno del Perú



Mediante la promulgación de la Ley No. 2195 de 2022, Colombia modificó el régimen de responsabilidad administrativa de personas jurídicas por la comisión de delitos, ampliando el catálogo de delitos por los cuales una persona jurídica puede responder administrativamente y la tipología de personas jurídicas y contratos asociativos sujetas a dicha norma.

Fuente: Sistema Único de Información Normativa de Colombia



El 2 de marzo, la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) y la Unidad de Análisis Financiero (UAF) de República Dominicana firmaron un acuerdo institucional que busca fortalecer la prevención e investigación del lavado de activos, así como de otros delitos de corrupción en el marco de los procesos de contrataciones públicas.

Fuente: Gobierno de República Dominicana



El 16 de marzo la Red de Ejecución de Delitos Financieros ("FinCEN" por su acrónimo en inglés) emitió una segunda alerta sobre la importancia de identificar y reportar transacciones sospechosas relacionadas con bienes raíces, artículos de lujo y otros activos de alto valor de las élites rusas sancionadas y los miembros de sus familias.

Fuente: FinCEN





## Noticias (2/2)

El 15 de marzo, la Organización Internacional de Policía Criminal ("INTERPOL" por su acrónimo en inglés) anunció la creación del Centro de INTERPOL contra la Delincuencia Financiera y la Corrupción (IFCACC) a fin de brindar una respuesta global coordinada contra el crecimiento exponencial de la delincuencia financiera transnacional.

Fuente: INTERPOL

---



A partir del 1 de marzo la recaudación de fondos con criptomonedas será un delito sancionado con multas de hasta \$ 79,000.00 dólares americanos y hasta 10 años de prisión en la República de China, de acuerdo con el dictamen del Tribunal Supremo de la República de China de fecha 24 de febrero.

Fuente: Tribunal Supremo de la República de China

---



El 4 de marzo, el Consejo de Ministros de España aprobó el Anteproyecto de Ley que regula la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y lucha contra la corrupción con el objetivo de transponer la Directiva "Whistleblowing".

Fuente: Presidencia del Gobierno de España – La Moncloa

---



El 21 de marzo, Francia promulgó las leyes No. 2022-400 y No. 2022-401 las cuales buscan reforzar la protección de los denunciantes e implementar la Directiva de Denuncia de Irregularidades de la Unión Europea (UE) del 2019 y serán aplicables a partir del 1 de septiembre.

Fuente: Légifrance

---

El 15 de marzo, la Ley de Delitos Económicos (Transparencia y Cumplimiento) del Reino Unido, norma que tiene por objeto establecer un registro de entidades extranjeras y de sus beneficiarios finales a fin de consolidar información sobre incrementos patrimoniales injustificados y sanciones, recibió la aprobación real.

Fuente: UK Parliament

---



# Estadísticas, Recursos y Herramientas

El Fondo Monetario Internacional (FMI) publicó un papel de trabajo mediante el cual los autores apoyan los argumentos a favor de la regulación de los criptoactivos, en lugar de adoptar una postura de *laissez-faire*.

Fuente: FMI



La Autoridad Bancaria Europea ("EBA" por sus siglas en inglés) publicó un reporte con las conclusiones de su evaluación de los enfoques de las autoridades competentes sobre la supervisión de los bancos en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Fuente: EBA



Del 14 de marzo al 13 de abril, el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT) brindará el curso virtual "Activos Virtuales (AV) y Proveedores de Servicios de Activos Virtuales (PSAV)/ Course on Virtual Assets (VA) and Virtual Assets Service Providers (VASP)".

Fuente: GAFILAT



En el mes de marzo, se actualizó "Las Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI): Estándares Internacionales para combatir el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo y la proliferación", en lo referente a la Recomendación 24, INR. 24 y el Glosario.

Fuente: GAFI



Del 30 de marzo al 1 de abril, se llevará a cabo, de manera virtual, el Foro Global Anticorrupción e Integridad de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el cual se centrará en las medidas que podrían resolver la crisis relativa a la integridad y corrupción generada por el Covid-19.

Fuente: OCDE



El 16 de marzo, la Fundación Wolters Kluwer presentó el primer informe del Observatorio de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) "La transparencia como antídoto a la corrupción en la contratación pública", el cual se centra en el ODS 16, enfocado en la contratación como el aspecto del sector público más expuesto a la corrupción.

Fuente: Fundación Wolters Kluwer



El Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América publicó tres reportes con las evaluaciones nacionales del riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y la proliferación, con el objeto de facilitar al sector público y privado la gestión y lucha contra estos delitos.

Fuente: Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América



El 4 de marzo, la Comisión Europea anunció la introducción de la Herramienta de Denuncia de Sanciones de la Unión Europea (UE), la cual se puede utilizar para informar sobre infracciones y violaciones de sanciones, pasadas, presentes o futuras de la Unión Europea.

Fuente: Comisión Europea



El 18 de marzo Transparencia Internacional España presentó el Índice de Transparencia Corporativa en Integridad, Cumplimiento y Derechos Humanos de las Empresas del Ibex-35, el cual revela que no hay ninguna empresa que compone el Ibex-35 que haya alcanzado una puntuación del 100/100.

Fuente: Transparencia Internacional España





# Contacto



**José Reaño**  
Socio  
jlreano@estudiorodrigo.com

---



**José Antonio Caro**  
Socio  
jcaro@estudiorodrigo.com

---



**José Luis Medina**  
Asociado  
jmedina@estudiorodrigo.com

---



**Sebastián Elías**  
Asociado  
selias@estudiorodrigo.com

---



**Iván Blume**  
Asociado  
iblume@estudiorodrigo.com

---



**Micaela Torres**  
Asociada  
mtorres@estudiorodrigo.com

---