



**Contraloría  
del Estado**  
GOBIERNO DE JALISCO



# **Guía para elaboración de los Sistemas de Denuncia Empresariales**

**Registro de Empresas  
Pro Integridad del Estado de Jalisco**



El objetivo del Canal de denuncias es la recepción, retención y tratamiento de las denuncias sobre irregularidades o incumplimientos de la integridad y la normativa, cometidos por empleados, subcontratados o sociedades.

Se trata de un canal de comunicación con las máximas garantías de imparcialidad, confidencialidad y no represalias para empleados, clientes, proveedores, accionistas y socios.

Mecanismos sugeridos para implementar el canal de denuncias:

1	Correo electrónico.
2	Línea telefónica.
3	Módulo de atención.
4	Plataforma web.
5	Correspondencia escrita.

I. Elementos sugeridos para elaborar el Canal de denuncias:

1	Mecanismos de recepción de denuncias
2	Proceso de denuncias
3	Clasificación de denuncias



4	Aprendizaje de las denuncias
5	Medidas disciplinarias
6	Fomento de la denuncia

### **Objetivo**

El objetivo de que del presente elemento es que la empresa implemente un Canal de denuncias sobre irregularidades o incumplimientos de la integridad y la normativa, cometidos por empleados, subcontratados o sociedades.

Se trata de un canal con las máximas garantías de imparcialidad, confidencialidad y no represalias para empleados, clientes, proveedores, accionistas, socios, vinculados a la empresa.

Se podrá comunicar cualquier irregularidad o comportamiento contrario a la legalidad, o a las normas y procedimientos establecidos por la empresa, que se relacionen con malas prácticas financieras, contables, comerciales o de cumplimiento de integridad y normativos cometidos por los empleados u organizaciones relacionadas con la empresa.

### **Canal de denuncias**

La comunicación se remitirá al canal de denuncias determinado por la empresa, el cual puede ser correo electrónico, línea telefónica, módulo de atención, correspondencia escrita, plataforma web y/o aplicación móvil.

La empresa deberá designar a un responsable del canal de denuncias.



El responsable del canal de denuncias debe asegurar la confidencialidad y no represalias del denunciante y garantizar la confidencialidad del proceso de investigación y seguimiento, así como en caso de ser necesario brindar la protección de su integridad física y apoyo legal; mostrando posteriormente los resultados de las investigaciones con las evidencias pertinentes para posibles actuaciones legales.

### **Ruta de denuncias sugerida ejemplo:**

#### **Recepción**

*Cada empleado, proveedor o tercero que preste sus servicios en la empresa, debe reportar toda irregularidad detectada a través de los canales que se hayan determinado.*

#### **Proceso de recepción de denuncias**

*La persona que recibió la denuncia la analiza, establece el origen y, si es necesario, sugiere medidas preventivas y correctivas, además de establecer plazos específicos de respuesta.*

#### **Clasificación de las denuncias**

*La persona que recibe la denuncia puede clasificarla de la siguiente manera:*

**a) Denuncia menor:** *una denuncia que no puede tener consecuencias significativas en la empresa.*



**b) Denuncia grave:** una denuncia que puede producir un daño significativo en la empresa.

La persona que recibió la denuncia puede clasificarla de la siguiente manera:

Denuncia Menor	Denuncia grave
Una denuncia que no puede tener consecuencias significativas sobre la empresa.	Una denuncia que puede producir un daño significativo sobre la empresa.

#### **Tratamiento de denuncias menores**

Si se reporta una denuncia menor, la persona que recibió la información debe seguir los siguientes pasos:

- a)** Tomar medidas para controlar la denuncia.
- b)** Analizar el origen de la denuncia.
- c)** Tomar medidas correctivas para eliminar la causa de la denuncia.

La persona que recibió información sobre un incidente menor debe crear un registro de las denuncias.

#### **Tratamiento de denuncias graves**

En el caso de denuncias graves que puedan producir un daño significativo se iniciará una investigación.



## **Investigación de las denuncias**

La persona que recibe la denuncia, una vez haya obtenido toda la información relevante sobre la conducta irregular por parte del denunciante, si considera que concurren indicios razonables de la existencia de una acción u omisión contraria al Código de Conducta de la empresa iniciará una investigación.

La investigación debe permitir, tanto la preservación de las pruebas, como el respeto a los derechos de los investigados. Las investigaciones pueden incluir entrevistas personales con la fuente para recabar mayor información; entrevistas personales con los departamentos y/o las personas implicadas en la conducta irregular comunicada; análisis de datos u obtención de información de fuentes externas; petición de pruebas periciales a profesionales internos o externos, en caso de ser necesarias.

## **Aprendizaje a partir de las denuncias**

La persona encargada del canal de denuncias debe revisar todas las denuncias menores, en un plazo sugerido de cada tres meses y debe ingresar los que sean recurrentes, o aquellos que se pueden transformar en denuncias graves la próxima vez, en el registro de denuncias.

La persona encargada del canal de denuncias debe analizar cada tipo de denuncias (identificando el tipo y relevancia) y, si fuera necesario, debe sugerir medidas preventivas o correctivas.

## **Medidas disciplinarias**



La empresa debe determinar las medidas disciplinarias aplicables de conformidad a la acción u omisión irregular del empleado.

### **Recolección de evidencia**

La persona encargada de las denuncias, podrá definir las reglas para identificar, recolectar y preservar evidencia que sería aceptada en procedimientos legales y de otros tipos.

### **Fomento a la denuncia.**

Se sugiere que la empresa determine estrategias y mecanismos que fomenten el uso del canal de denuncias de una manera responsable.