

El valor de los medios de comunicación interna en el *compliance* como vía de construcción de informes de operaciones inusuales y sospechosas en la persona jurídica

76

El *compliance* no se limita a ser un órgano de gestión y monitoreo de políticas, procedimientos y controles que aseguren el apego a la legalidad, las buenas prácticas y la ética, sino que es una cultura de prevención del daño a terceros mediante los medios que dispone la persona jurídica. A pesar de esto, en México, los programas de cumplimiento más rigurosos son implementados en instituciones que pertenecen a la industria financiera, debido a la obligatoriedad establecida en la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita (LFPIORPI) y la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (Ley Fintech)





Mtro. Franklin Martín Ruiz Gordillo, Socio Director de Legal Compliance and Business Integrity



Mtro. Marcelo Flores Serna, Socio Fundador de Legal Business Management México

LA CULTURA DE CUMPLIMIENTO EN LA PERSONA JURÍDICA

La cultura del cumplimiento normativo busca alcanzar medios que garanticen la no repetición del acto, ya sea criminal (penal), fiscal, laboral, y ambiental, entre otras materias que tendrán mayor peso según la industria a la que pertenezcan; debe ser entendida como un cortafuegos que impide la derivación de la responsabilidad ante la desatención de la norma, ya sea por parte de directivos, empleados o cualquier persona que lo realice bajo los medios de la persona jurídica. Además, aporta valor a la empresa, ya que no solo evita que esta se vea sujeta a procesos judiciales, sino que también ofrece una mayor transparencia y profundidad en materia ética.

Por ello, es imperante que las empresas, no importando el tamaño, atiendan a programas de cumplimiento, ya que a pesar de que pueda ser considerada como una *soft law*,¹ al no poseer fuerza vinculante no carente de efectos jurídicos, su regulación en otros países, como España, demuestran que en México solo es cuestión de tiempo para que se legisle en esta materia y se regule de tal manera la ética y moralidad de las actividades de la persona jurídica.

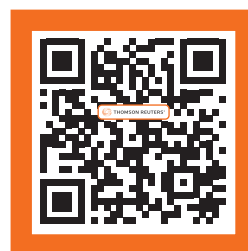
Según Schein,² el nivel de congruencia entre estos elementos dependerá del manejo de una adecuada comunicación tanto con los públicos internos

como externos. De lo contrario, se corre el riesgo de debilitarse en cuanto a la orientación interna y al posicionamiento de la organización en general; esto es a lo que se le llama comunicación organizacional.

LA COMUNICACIÓN INTERNA COMO POLÍTICA DE PREVENCIÓN DELICTIVA

La comunicación interna debe ser considerada un canal de denuncias anónimas, medio a través del cual la persona jurídica conoce, a través de las personas que mantienen relación con ella, los riesgos potenciales que pueden estarse produciendo en el seno de la organización, por lo que incurriría en los supuestos del primer párrafo del artículo 421 del Código Nacional de Procedimientos Penales (CNPP).

Para acceder al
Artículo 421 del CNPP
escanee el Código QR



¹ Instrumentos cuasilegales que no tienen ninguna fuerza legalmente vinculante, o cuya fuerza vinculante es algo más débil que la fuerza vinculante de la ley tradicional

² Schein, E. H. *Coming to a new awareness of organizational culture*. Organization Dynamics Zurich. 1984



Requena³ señala que la política interna de prevención delictiva debe dirigirse de manera directa y exclusiva a la prevención y detección de posibles engaños, ilícitos, delitos y errores atinentes a la actividad propia y específica de la organización, pero no solo relacionados con el objeto social de la persona jurídica, sino también con las actividades que desarrolla en su ámbito empresarial.

Por su parte, Mesia Martínez⁴ indica que es uno de los métodos más efectivos para resolver y descubrir fraudes societarios, actos de corrupción, malas prácticas, abusos en las empresas y, en general, actos faltos de ética. El canal de denuncias consiste en revelar un hecho ilegal o contrario a la normativa interna de la organización, de buena fe y a sabiendas de su veracidad, con el propósito firme de actuar correctamente; comprende aquellos actos de delación realizados por sujetos que están o han estado vinculados con una determinada organización, ya sea administrativa o empresarial, en la que se ha cometido una conducta ilícita.

Evidentemente, el sistema de comunicación interna debe estar amparado por la alta dirección de la empresa con el objetivo de brindarle seriedad y obligatoriedad a los protocolos de su manejo, de modo

que sea respetado por los diferentes elementos que integran la estructura de la organización. Para ello, uno de los primeros protocolos que debe considerarse en su ejecución es la divulgación con los empleados a fin de que, con esto, sepan de su existencia.

La comunicación interna en una organización es un factor clave para prevenir conductas delictivas. Una política efectiva de comunicación interna puede ayudar a fomentar una cultura de transparencia, honestidad y ética en el lugar de trabajo. Para implementar una política de prevención del delito a través de la comunicación interna, se deben seguir estos pasos:

1. Crear una cultura de transparencia:

Es importante que los empleados se sientan cómodos para hablar sobre cualquier situación sospechosa o preocupante. La empresa debe fomentar una cultura en la que estos puedan expresarse libremente, sin miedo a represalias.

2. Establecer canales de comunicación interna:

La empresa debe determinar canales de comunicación claros y efectivos para que los empleados puedan reportar cualquier situación sospechosa o irregular. Estos medios pueden incluir líneas de

³ Requena, Carlos. *Política interna de Prevención Delictiva*. Carlos Requena Abogado Penalista. México. 2021, p. 1

⁴ Mesia Martínez, C. "El procedimiento de denuncia interna o *whistleblowing* en los códigos de conducta". *Gobierno corporativo: la estructura del órgano de gobierno y la responsabilidad de los administradores*. Alfonso Martínez-Echevarría y García de Dueñas (dir.). Aranzadi Thomson Reuters. España. 2015, p. 1233



denuncia anónimas, buzones de sugerencias y reuniones regulares con ellos.

3. Capacitar a los empleados:

Los trabajadores deben ser capacitados en la identificación de conductas delictivas y en el uso de los canales de comunicación interna. La preparación debe incluir información sobre el tipo de conductas que tienen que ser reportadas y cómo se lleva esto a cabo.

4. Investigar las denuncias:

Es importante que la empresa investigue todas las denuncias recibidas y tome las medidas necesarias para corregir cualquier situación irregular. Esto puede incluir la implementación de políticas y procedimientos más rigurosos, la revisión de los sistemas de control interno y la capacitación adicional de los empleados.

5. Promover la ética y la integridad:

La empresa debe fomentar una cultura de ética y de integridad en el lugar de trabajo. Esto puede incluir la creación de políticas de ética y conducta, la capacitación de los empleados en la ética empresarial y la promoción de la responsabilidad social corporativa.

Los protocolos y medidas que tome el canal de denuncias internas tendrán que ajustarse al cumplimiento de las obligaciones señaladas por las regulaciones en materia de protección de datos, analizadas con anterioridad. Además de garantizar que no habrá represalias para el denunciante. Se puede detallar expresamente en la propia regulación que, en caso

de que la persona que denuncie esté relacionada con los hechos, se presentan atenuantes por confesión anterior al descubrimiento del delito y, como consecuencia, la disminución de los efectos que podrían allegarse con la denuncia correspondiente.

LA CALIDAD PREVENTIVA DE LOS INFORMES DE OPERACIONES INUSUALES Y LOS REPORTES DE OPERACIONES SOSPECHOSAS

Los reportes de operaciones inusuales o internas preocupantes tomarán en cuenta las características que deban reunir los actos comerciales, operaciones y servicios a los que se refiere este análisis para ser denunciados, teniendo en cuenta sus montos, frecuencia y naturaleza, los instrumentos monetarios y financieros con que se realicen y las prácticas comerciales que se observen, así como la periodicidad y los sistemas a través de los cuales habrá de transmitirse la información.

Estos reportes deberán referirse, cuando menos, a operaciones que se definan, por las disposiciones de carácter general, como relevantes, internas preocupantes e inusuales, las relacionadas con transferencias internacionales y en efectivo hechas en moneda extranjera.

Las vías de comunicación facilitan los informes sobre operaciones relevantes que implican la detección oportuna de algún cambio en el comportamiento o perfil transaccional del cliente o personal, con el fin de adoptar las medidas necesarias para prevenir

Una política efectiva de comunicación interna puede ayudar a fomentar una cultura de transparencia, honestidad y ética en el lugar de trabajo.

o detectar actos, operaciones u omisiones que pudiesen representar un riesgo para terceros o la propia empresa; mientras que las operaciones inusuales van a reflejar un cambio en el comportamiento operativo de un cliente. Hay algunas similitudes entre estos informes, sobre los cuales Flores⁵ señala que ambas se detectan al interior de la entidad, se deben analizar, documentar y soportar; de acuerdo con las políticas internas de la organización, se está en la obligación de implementar procedimientos y herramientas eficaces para la determinación de operaciones inusuales y sospechosas.

Las operaciones internas preocupantes se redactan cuando el que cambia de situación económica es uno de los miembros de la empresa, es decir, al detectar que algún directivo, funcionario, empleado o apoderado de la persona jurídica mantiene un nivel de vida notoriamente superior al que le correspondería, de acuerdo con los ingresos que percibe de ella, o bien cuando, sin causa justificada, alguno de estos actores intervenga de manera reiterada en la realización de operaciones que hayan sido reportadas como inusuales, y ante sospechas de que, sin causa justificada, exista una falta de correspondencia entre las funciones que se le encomendaron y las actividades que de hecho lleva a cabo.

CONCLUSIONES

La comunicación interna es un elemento clave en la prevención delictiva dentro de una organización. A continuación, se presentan algunas ideas innovadoras para mejorar la comunicación interna como vía para generar reportes de operaciones inusuales o sospechosas:

1. Plataforma digital:

Una plataforma digital segura puede facilitar la comunicación entre los diferentes departamentos y empleados de la organización. Esta podría incluir una sección dedicada a la prevención del delito, donde se compartan noticias relevantes, políticas y protocolos, así como reportes de operaciones sospechosas.

2. Gamificación:

La gamificación es una técnica que consiste en aplicar elementos propios de los juegos en actividades no lúdicas. En el ámbito de la prevención del delito, se pueden idear dinámicas o retos que promuevan la identificación de situaciones sospechosas, y el conocimiento de los protocolos de seguridad, entre otros temas.

3. Videos educativos:

Estos son un instrumento funcional para transmitir información de manera clara y visualmente atractiva. Se pueden crear videos educativos cortos que presenten situaciones cotidianas en las que se podría dar un acto delictivo y cómo los empleados pueden prevenir o actuar ante ellas.

4. Programas de entrenamiento:

Pueden ser una forma efectiva de capacitar a los empleados sobre cómo prevenir y actuar en caso de delito. Estos programas podrían incluir sesiones presenciales, en línea, y simulaciones, entre otros.

5. Redes sociales internas:

Estas pueden ser una herramienta eficaz para compartir información y noticias relevantes en tiempo real. Se podrían crear grupos dedicados a la prevención del delito, donde los empleados compartan información y alertas de manera rápida y efectiva. •

⁵ Flores, Guillermo. *Operaciones Internas en la Empresa*. 3a. edición. Editorial Sista. México. 2018, p. 12