

El pulso de la industria por Thomas Karig

Como evitar las acciones indebidas

Muchas empresas han establecido códigos de conducta, con el propósito de orientar a sus colaboradores sobre lo que se espera de ellos, y de dejar claro cuales son las acciones que no serán toleradas. Al mismo tiempo, y a través de sus colaboradores empezando por el Director General, la empresa se compromete a actuar con integridad frente a sus grupos de interés.

Aparte del aspecto motivacional, y de una supervisión sensible a los patrones de conducta, ¿cómo nos aseguramos de que podamos detectar las acciones indebidas antes de que causen un daño mayor a las finanzas o a la reputación de la empresa?

La respuesta es un Sistema de Denuncias, conocido en el mundo anglosajón como el hacer sonar el silbato de la alarma, “whistleblowing”.

El reto del sistema de denuncias es generar la confianza en los colaboradores, o también en terceros, que sus denuncias van a ser atendidas y que el hecho de haber levantado la voz no les va a generar una desventaja. Pero abrir un canal para recibir las sospechas o conocer los hechos sobre actos indebidos en la empresa es absolutamente indispensable. Cuando se cometen actos indebidos, casi siempre hay alguien que se da cuenta. Y mientras antes nos enteremos, mas oportunidad tenemos de evitar daños mayores.

Atender debidamente las denuncias recibidas es una gran responsabilidad que idealmente recae sobre el Oficial de Ética y Cumplimiento, u otro ejecutivo de alto nivel con acceso directo al Director General y al Presidente del Consejo. Su principal reto es asegurar la confidencialidad y el debido proceso en la investigación de los hechos.

A veces sucede que los actos denunciados son tan graves que ponen en riesgo la salud o incluso la vida de personas dentro y fuera de la empresa. Tratar de evitar que eso suceda, requiere de un gran sentido de responsabilidad e incluso de valor de los que denuncian y de los que reciben la denuncia. Un claro ejemplo es lo sucedido apenas en la empresa Boeing, donde nuevamente un ingeniero de la empresa se dirige a las autoridades y a los medios de comunicación alegando fallas en los procesos de su empresa y manifestando que esta no hace caso de sus preocupaciones. Independientemente de que resulten ciertos o no los recientes alegatos, el daño a la reputación de Boeing es cada vez más grave, después de varios incidentes con sus productos que incluso costaron vidas humanas. Otros empleados que anteriormente denunciaron fallas y actos indebidos fueron despedidos, uno de ellos terminando por quitarse la vida agobiado por su situación. Está claro que Boeing no tiene un sistema de denuncias manejado adecuadamente, y que además no ha sido capaz de aprender de sus errores pasados. El costo para la empresa y sus accionistas es enorme.

Implementar un sistema de denuncias es indispensable para cualquier empresa, incluyendo el abrirlo para terceros que suelen ser clientes o socios comerciales. Una vez que las personas confían en el buen manejo de su información, empezaremos a recibir todo tipo de reportes. La experiencia de las empresas que lo han implementado es que aproximadamente un 50% de las denuncias si resultan estar fundamentadas y nos permiten tomar acción contra actos indebidos. De otra manera, estos actos continuarían y podrán tener graves consecuencias.

Un sistema de denuncias bien manejado es sano para el ambiente laboral, ya que motiva a las personas para actuar de acuerdo con las reglas, y deja claro que las acciones indebidas tienen consecuencias.