

Línea Ética

Un canal operado por un tercero, con anonimato real y sin represalias. Es la única forma de que se use.

Qué es y qué problema resuelve

Un canal operado por un tercero, con anonimato real y sin represalias. Es la única forma de que se use.

La mayoría de los fraudes internos se descubren por una denuncia, no por un control. Y la mayoría de los canales internos no reciben ninguna: cuando el buzón lo administra la misma organización sobre la que hay que denunciar, nadie con algo que perder lo usa.

El anonimato no es un detalle técnico, es la condición de funcionamiento. Detrás hay además una obligación: la Ley 2195 de 2022 y el Capítulo XIII exigen canal de denuncias con protección al denunciante para los programas de transparencia y ética empresarial.

Qué incluye el servicio

- 01 Varias vías de entrada: formulario web, línea telefónica y correo.
- 02 Anonimato con seguimiento: el denunciante recibe un código con el que consulta el estado y responde preguntas, sin revelar su identidad.
- 03 Recepción y primera clasificación a cargo de Risks International, no de un área de la empresa denunciada.
- 04 Clasificación por materia y gravedad, con escalamiento a la instancia acordada y reglas previas para los conflictos de interés.
- 05 Protección al denunciante: política de no represalias, tratamiento reservado de la identidad y registro de las medidas adoptadas.
- 06 Software de gestión de casos, con triaje y grabación de las llamadas.
- 07 Estadística e informes: volumen, materias, tiempos de respuesta y resultados.

Cómo funciona

PASO 1

Entra la denuncia

Por formulario web, línea telefónica o correo, de forma anónima si se quiere.

PASO 2

Se recibe y se clasifica

Risks International hace la recepción y el triaje, por materia y gravedad, con la llamada grabada en el sistema de gestión de casos.

PASO 3

Se escala

A la instancia acordada, aplicando las reglas de conflicto de interés pactadas de antemano.

PASO 4

Se reporta y se mide

Entrega al oficial de cumplimiento o al comité, y estadística de volumen, materias, tiempos y resultados.

Qué gana su organización

01 Lo opera un tercero, y por eso se usa

La recepción no la hace un área de la empresa denunciada. Es lo que convierte un buzón vacío en un canal con denuncias reales.

03 Quien no escribe, llama

Formulario web, teléfono y correo. La vía importa: hay denuncias que solo llegan por una de las tres.

05 Se puede saber si funciona

Volumen, materias, tiempos y resultados. Un canal sin estadística no permite distinguir entre «no hay problemas» y «nadie lo usa».

02 Anonimato que no impide el seguimiento

Con un código, el denunciante consulta el estado y responde preguntas del investigador sin identificarse en ningún momento.

04 Las reglas del conflicto de interés, pactadas antes

Qué pasa si la denuncia señala al gerente se decide al montar el canal, no cuando ya está encima de la mesa.

Qué recibe

- Canal en operación, con sus vías de entrada difundidas.
- Procedimiento de recepción, clasificación y escalamiento.
- Entrega de los reportes al oficial de cumplimiento o al comité.
- Estadística periódica del canal.

Acuerdos de nivel de servicio

INDICADOR	COMPROMISO	CÓMO SE MIDE
Disponibilidad del soporte de la plataforma	Lunes a viernes, 7:30 a. m. a 5:30 p. m., días hábiles en Colombia.	Las solicitudes fuera de ese horario se atienden en la siguiente jornada hábil.
Horario de atención del canal de denuncias	PENDIENTE DE VALIDAR	—
Tiempo de primera respuesta a una denuncia	PENDIENTE DE VALIDAR	—

PENDIENTE DE VALIDAR

Los campos marcados como «pendiente de validar» no son un descuido de este documento: son compromisos que la casa todavía no ha fijado por escrito. Se publican a la vista, en vez de rellenarse con una cifra plausible, porque un acuerdo de nivel de servicio inventado obliga igual que uno acordado.

Finalidad y condiciones

Los servicios se prestan con la finalidad exclusiva de prevención, monitoreo y control del lavado de activos, la financiación del terrorismo, el soborno transnacional y la corrupción.

Este documento describe el alcance del servicio. Las condiciones económicas y contractuales se fijan en la cotización, que lleva su propio articulado legal.

Tratamiento de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012. Canal de habeas data: habeasdata@risksint.com

Cotice su canal en
risksint.org/precios/linea-etica



MÁS INFORMACIÓN



VERIFICAR ESTE DOCUMENTO

Huella 5B23 30A6 8C27

RISKS INTERNATIONAL S.A.S.

NIT 900352786

Calle 25B # 39A-30, Bogotá, Colombia

+57 (601) 794 1834