

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO | Derecho
Facultad de Derecho

# EVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN PERIÓDICA EN EL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS BAJO LA LEY 30424 Y SU REGLAMENTO

**Trabajo de Suficiencia Profesional**
**presentado para optar al Título Profesional de**
**Abogado**

**Presentado por**
**Matthias Telge Vélez**

**Asesora: Rocci Fiorella Bendezú Barnuevo**

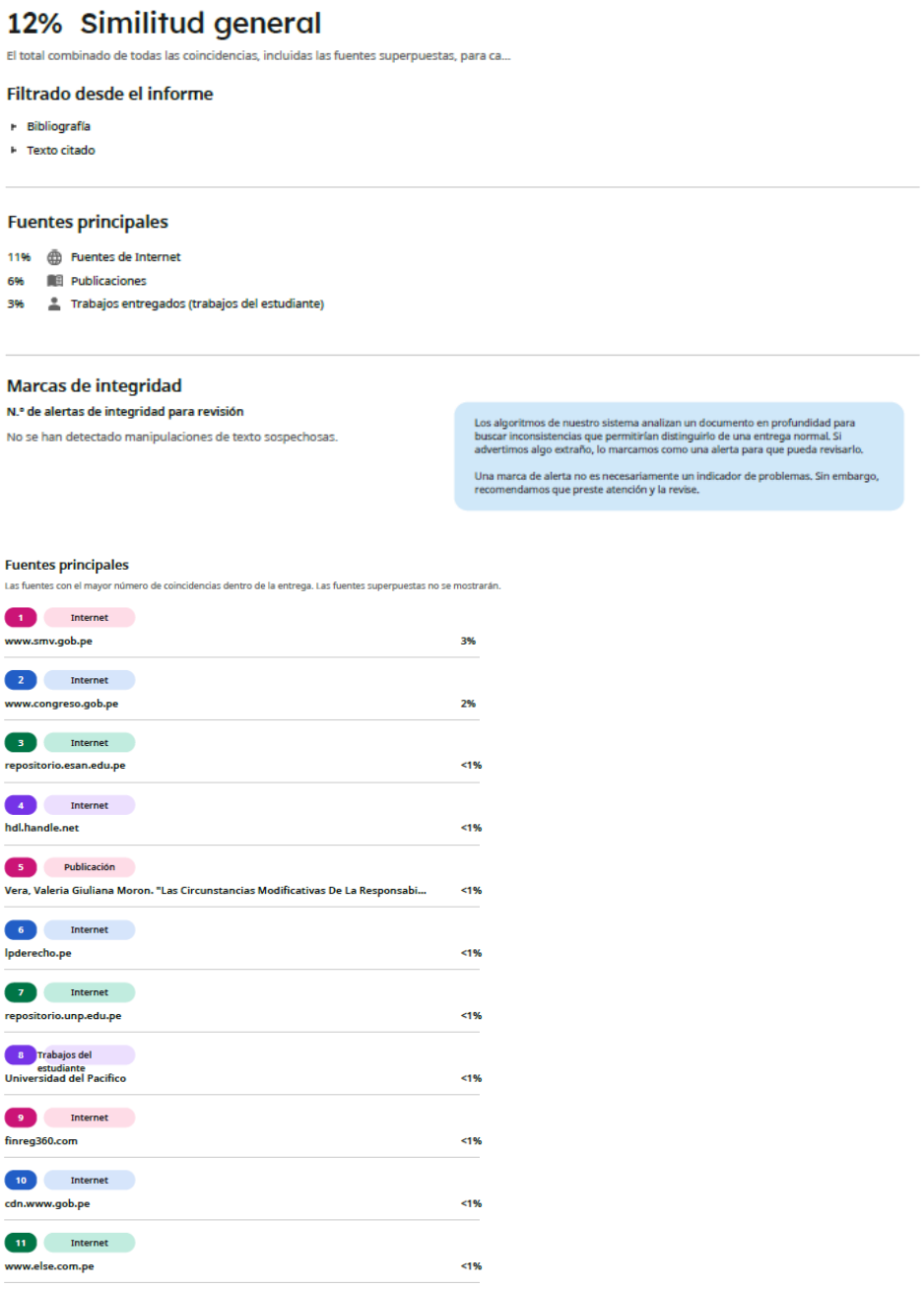
**0000-0002-0178-7998**

**Lima, junio 2026**

**REPORTE DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO**

**FACULTAD DE DERECHO**

A través del presente documento la Facultad de Derecho deja constancia de que el Trabajo de Suficiencia Profesional "EVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN PERIÓDICA EN EL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS BAJO LA LEY 30424 Y SU REGLAMENTO." presentada por el Sr. Matthias Telge Vélez, con DNI 76405813, para optar el Título Profesional de Abogado, fue sometido al análisis del sistema antiplagio Turnitin el 6 de julio del año 2026; obteniendo el siguiente resultado:



12% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

11% Fuentes de Internet
6% Publicaciones
3% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

| | | |
|---|---|---|
| 1 | Internet | 3% |
| www.smv.gob.pe | | |
| 2 | Internet | 2% |
| www.congreso.gob.pe | | |
| 3 | Internet | <1% |
| repositorio.esan.edu.pe | | |
| 4 | Internet | <1% |
| hdl.handle.net | | |
| 5 | Publicación | <1% |
| Vera, Valeria Giuliana Moron. "Las Circunstancias Modificativas De La Responsabi... | | |
| 6 | Internet | <1% |
| lpderecho.pe | | |
| 7 | Internet | <1% |
| repositorio.unp.edu.pe | | |
| 8 | Trabajos del estudiante | <1% |
| Universidad del Pacifico | | |
| 9 | Internet | <1% |
| finreg360.com | | |
| 10 | Internet | <1% |
| cdn.www.gob.pe | | |
| 11 | Internet | <1% |
| www.else.com.pe | | |

**Detalles del documento**

Identificador de la entrega
trn:oid:::1:3605350171

Fecha de entrega
2 jul 2026, 3:14 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
6 jul 2026, 1:45 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
TSP_-_Matthias_Telge_2_de_julio_.docx

Tamaño del archivo
4.0 MB

58 páginas

15.362 palabras

92.689 caracteres

De acuerdo con la política vigente, el porcentaje obtenido de similitud con otras fuentes está dentro de los márgenes permitidos.

Se emite el presente documento para los fines estipulados en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad al que pertenece el interesado.

Lima, 6 de julio de 2026



Rocci Fiorella Bendezú Barnuevo

Asesora

ORCID: 0000-0002-0178-7998

**AGRADECIMIENTO**

A Fabián Ramos, por su compañía y buenos consejos.

A mi familia y amigos, por estar conmigo.

A Flavio Galli, mi incondicional amigo.

## RESUMEN

Este trabajo analiza el procedimiento de denuncia y la difusión y capacitación periódica como elementos mínimos del modelo de prevención regulado por la Ley N.º 30424 y su Reglamento. Su punto de partida es una advertencia práctica: estos elementos pueden estar previstos en documentos internos e incluso encontrarse formalmente implementados dentro de una organización, pero ello no permite afirmar, por sí solo, que operen de manera efectiva ni que cumplan la función preventiva para la cual fueron diseñados.

El objetivo general es proponer y fundamentar una herramienta jurídico-operativa para evaluar el funcionamiento real del procedimiento de denuncia y de la difusión y capacitación periódica dentro del modelo de prevención. La herramienta se estructura en tres planos progresivos: existencia documental, implementación y funcionamiento. A partir de esa distinción, formula preguntas de funcionamiento, indicadores y evidencias esperadas que trasladan las exigencias normativas a criterios operativos de verificación. El artículo 48 del Reglamento, tras la modificación introducida por el Decreto Supremo N.º 002-2025-JUS, ofrece soporte normativo a esta evaluación.

En el caso del procedimiento de denuncia, el trabajo analiza los artículos 39, 40 y 41.2.e del Reglamento. Con base en ese análisis, se sostiene que el procedimiento funciona cuando logra que la información relevante ingrese a la organización, sea recibida, registrada, evaluada preliminarmente, protegida, investigada, documentada y, además, sea un medio conocido al interior de la organización. En el caso de la difusión y capacitación periódica, el análisis se concentra en los artículos 32 y 41 del Reglamento. Este elemento funciona cuando tiene el respaldo de la alta dirección, y además tiene: recursos suficientes, actividades de difusión y capacitación, contenidos adecuados al perfil de riesgo y evidencia que permita comprobar su ejecución.

Entonces la evaluación de estos elementos no debe limitarse a revisar documentos ni a verificar su implementación formal, pues de debe establecer si el procedimiento de denuncia y la difusión y capacitación periódica cumplen una función real dentro del modelo de prevención.



**Palabras clave:** modelo de prevención, Ley N.º 30424, procedimiento de denuncia, difusión y capacitación periódica, funcionamiento.

## ABSTRACT

This paper analyzes the whistleblowing procedure and the periodic dissemination and training as minimum elements of the prevention model regulated by Law No. 30424 and its Regulation. These elements may be documented and even formally implemented, but documentary existence and formal implementation alone are insufficient to evidence their real functioning within the prevention model. On that premise, the paper proposes and substantiates a legal-operative tool that distinguishes documentary existence, implementation, and functioning, and translates each regulatory requirement into functioning questions, indicators, and expected evidence.

First, the paper identifies what the regulation requires for each element. Each obligation is then classified as documentary existence or implementation, contrasted with complementary technical criteria, and translated into functioning questions, indicators, and expected evidence that enable the assessment of whether the requirement operates in practice within the prevention model.

Regarding the whistleblowing procedure, the paper analyzes Articles 39, 40, and 41.2.e of the Regulation. Based on them, it argues that the procedure functions when it allows relevant information to enter the organization and be received, recorded, protected, investigated, and documented. Regarding periodic dissemination and training, the analysis focuses on Articles 32 and 41 of the Regulation. This element functions when it has the support of senior management, sufficient resources, dissemination and training activities, content adapted to the risk profile, and evidence that allows its execution to be verified.

The evaluation of these elements should not be limited to reviewing documents or verifying whether they were formally implemented. What matters is determining whether the whistleblowing procedure and periodic dissemination and training perform a real, verifiable function within the prevention model. Article 48 of the Regulation, after the amendments introduced by Supreme Decree No. 002-2025-JUS, provides explicit operational parameters that support this approach. The proposed tool enables a shift from a formal compliance review to a legal-operative assessment of their actual functioning.



**Keywords:** prevention model, Law No. 30424, whistleblowing procedure, periodic dissemination and training, functioning.

# TABLA DE CONTENIDO

**AGRADECIMIENTO** ..... 2

**RESUMEN** ..... 5

**ABSTRACT** ..... 6

**TABLA DE CONTENIDO** ..... 7

**ÍNDICE DE FIGURAS** ..... 8

**ÍNDICE DE CUADROS** ..... 8

**INTRODUCCIÓN** ..... 9

**CAPÍTULO I** ..... 12

**1.1. El modelo de prevención y sus elementos mínimos** ..... 12

**1.2. Existencia documental, implementación y funcionamiento** ..... 14

**1.3. Delimitación del análisis: procedimiento de denuncia y difusión y capacitación periódica** ..... 15

**CAPÍTULO II** ..... 16

**2.1. Definición del procedimiento de denuncia** ..... 16

**2.2. Análisis normativo del procedimiento de denuncia en el Reglamento** ..... 16

**2.2.1. Artículo 39.1: alcance e implementación del procedimiento de denuncia** ..... 17

**2.2.2. Artículo 40: contenido mínimo del procedimiento de denuncia** ..... 26

**2.2.3. Artículo 41.2.e: identificación del canal y del procedimiento de denuncia** ..... 32

**2.3. Síntesis de verificación del funcionamiento del procedimiento de denuncia** ..... 34

**2.4. Aplicación de la lista de verificación a un caso hipotético** ..... 36

**CAPÍTULO III** ..... 39

**3.1. Definición de la difusión y capacitación periódica** ..... 39

**3.2. Artículo 32: compromiso de la alta dirección y capacitación** ..... 40

**3.3. Artículo 41: difusión y capacitación periódica del modelo de prevención** ..... 42

**3.4. Síntesis de verificación del funcionamiento de la difusión y capacitación periódica** ..... 48

**3.5. Aplicación de la lista de verificación a un caso hipotético** ..... 50

**CONCLUSIONES** ..... 53

**RECOMENDACIONES** ..... 55

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS** ..... 57

## ÍNDICE DE FIGURAS

**Figura 1.** Modelo de prevención y sus elementos mínimos

## ÍNDICE DE CUADROS

**Cuadro 1.** Lectura del artículo 39.1 del Reglamento según los planos de evaluación
**Cuadro 2.** Lista de verificación con indicadores y evidencias esperadas para comprobar el funcionamiento del artículo 39.1 del Reglamento
**Cuadro 3.** Lectura del artículo 39.2 del Reglamento según los planos de evaluación
**Cuadro 4.** Lista de verificación con indicadores y evidencias esperadas para comprobar el funcionamiento del artículo 39.2 del Reglamento
**Cuadro 5.** Lectura del artículo 40 del Reglamento según los planos de evaluación
**Cuadro 6.** Lista de verificación con indicadores y evidencias esperadas para comprobar el funcionamiento del artículo 40 del Reglamento
**Cuadro 7.** Lectura del artículo 41.2.e del Reglamento según los planos de evaluación
**Cuadro 8.** Lista de verificación con indicadores y evidencias esperadas para comprobar el funcionamiento del artículo 41.2.e del Reglamento
**Cuadro 9.** Síntesis de verificación del funcionamiento del procedimiento de denuncia
**Cuadro 10**. Aplicación del cuadro síntesis del procedimiento de denuncia a un caso hipotético
**Cuadro 11**. Aplicación del cuadro síntesis del procedimiento de denuncia a un caso hipotético adverso
**Cuadro 12.** Lectura del artículo 32 del Reglamento según los planos de evaluación
**Cuadro 13.** Lista de verificación con indicadores y evidencias esperadas para comprobar el funcionamiento del artículo 32 del Reglamento
**Cuadro 14.** Lectura del artículo 41 del Reglamento según los planos de evaluación
**Cuadro 15.** Lista de verificación con indicadores y evidencias esperadas para comprobar el funcionamiento del artículo 41 del Reglamento
**Cuadro 16.** Síntesis de verificación del funcionamiento de la difusión y capacitación periódica
**Cuadro 17.** Aplicación del cuadro síntesis de la difusión y capacitación periódica a un caso hipotético

# INTRODUCCIÓN

La Ley N.º 30424 introdujo en el régimen jurídico peruano el modelo de prevención del delito como mecanismo central dentro del régimen de responsabilidad de las personas jurídicas. Este modelo debe tomar en cuenta el perfil de riesgo, la naturaleza, el tamaño, las características y la complejidad de las operaciones de cada persona jurídica. Además, parte de elementos mínimos previstos en la propia Ley, orientados a prevenir, detectar y responder frente a los riesgos penales vinculados con la actividad de la organización.

Durante mis prácticas en la gerencia legal de una empresa del sector inmobiliario, tuve mi primera aproximación a algunos de los elementos mínimos previstos en la Ley N.º 30424, como la implementación de procedimientos de denuncia, la difusión y capacitación periódica y las matrices de riesgos. Esto me permitió entender que el modelo de prevención no es un mero documento jurídico, sino un sistema cuyos elementos deben articularse para cumplir una función preventiva conforme a la naturaleza de la organización. Asimismo, estos deben ser conocidos, comprendidos y utilizados por las personas que integran la organización o se relacionan con ella.

Posteriormente, ingresé al área de cumplimiento de un estudio de abogados, donde tuve la oportunidad de participar de manera más directa en la implementación de modelos de prevención y de contrastar distintos niveles de desarrollo. En esa experiencia advertí que algunas empresas contaban con modelos de prevención más robustos, mientras que otras mantenían un cumplimiento meramente formal. Esta experiencia me permitió identificar una dificultad práctica que constituye el objeto de análisis de este trabajo: muchas personas jurídicas cuentan con canales de denuncia y programas de capacitación como parte de su existencia documental e incluso los tienen implementados; sin embargo, estos no siempre funcionan en la práctica.

La selección del procedimiento de denuncia y de la difusión y capacitación periódica se fundamenta precisamente en esa experiencia profesional. Estos dos elementos elementos permiten observar con claridad la diferencia entre contar con documentos internos, implementar actividades o canales, y comprobar que estos funcionan dentro de la organización. De ahí que resulten especialmente útiles para analizar cuándo el cumplimiento formal del modelo de prevención resulta insuficiente para acreditar su funcionamiento real.

Esta dificultad se manifiesta cuando las empresas se limitan a comprobar si cuentan con un canal de denuncias o si la capacitación se realizó en una fecha determinada. Además, puede ocurrir que el área legal o de cumplimiento sí conozca el modelo, pero que otras áreas de la organización no comprendan cómo utilizarlo o ni siquiera sepan de su existencia. A partir de esa experiencia, el presente trabajo distingue entre existencia documental, implementación y funcionamiento de dos elementos del modelo de prevención. El problema no consiste solo en determinar si la persona jurídica cumple formalmente con los elementos mínimos previstos por la Ley N.º 30424 y su Reglamento, sino en identificar cuáles son los criterios que posibilitan evaluar si el procedimiento de denuncia, la difusión y capacitación periódica funcionan dentro de la organización.

De ahí surge la pregunta de investigación: ¿qué herramienta jurídico-operativa permite evaluar si el procedimiento de denuncia y la difusión y capacitación periódica funcionan efectivamente dentro del modelo de prevención regulado por la Ley N.º 30424 y su Reglamento, más allá de su existencia documental y de su implementación formal? El objetivo general del presente trabajo es proponer y fundamentar una herramienta jurídico-operativa, organizada a partir de la distinción entre existencia documental, implementación y funcionamiento, para evaluar el procedimiento de denuncia y la difusión y capacitación periódica dentro del modelo de prevención regulado por la Ley N.º 30424 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N.º 002-2019-JUS, modificado por Decreto Supremo N.º 002-2025-JUS.

El método aplicado parte de la exigencia normativa contenida en la Ley N.º 30424 y su Reglamento, y la ubica en el plano de existencia documental o de implementación. Sobre esa base, la exigencia se contrasta con criterios técnico-normativos pertinentes y se reformula como una pregunta orientada a verificar el funcionamiento, de la cual se derivan indicadores y evidencias esperadas. Este recorrido sustenta las listas de verificación que articulan la herramienta jurídico-operativa propuesta.

Para alcanzar dicho objetivo, se plantean tres objetivos específicos, cada uno vinculado a un capítulo del trabajo: (i) referirnos brevemente al marco normativo del modelo de prevención y fundamentar la distinción entre existencia documental, implementación y funcionamiento (Capítulo I); (ii) analizar el procedimiento de denuncia a partir de la Ley N.º 30424, su Reglamento y los criterios técnicos aplicables, con el fin de construir preguntas de funcionamiento, indicadores y evidencias esperadas que permitan evaluar su existencia documental, implementación y funcionamiento; y (iii) analizar la difusión y capacitación

periódica a partir de la Ley N.º 30424, su Reglamento y los criterios técnicos aplicables, con el fin de construir preguntas de funcionamiento, indicadores y evidencias esperadas que permitan evaluar su existencia documental, implementación y funcionamiento.

Este trabajo no realiza una medición empírica del desempeño de modelos específicos de prevención ni se revela información confidencial de las organizaciones respecto de las cuales tuve contacto profesional. El alcance de este trabajo es jurídico-descriptivo y analítico. La experiencia práctica descrita funciona como un punto de partida que muestra un problema recurrente en los modelos de prevención: la dificultad de pasar de la existencia documental y la implementación a la comprobación de su funcionamiento real dentro de la organización. Frente a ello, el trabajo parte de la regulación aplicable y propone una evaluación compuesta por preguntas de funcionamiento, indicadores y evidencias esperadas.

El trabajo se concentra en dos elementos mínimos del modelo de prevención: el procedimiento de denuncia y la difusión y capacitación periódica. En ambos casos, el análisis sigue una misma lógica: primero se identifica la regulación aplicable; luego se revisan los criterios técnicos pertinentes; y, finalmente, se proponen preguntas de funcionamiento, indicadores y evidencias esperadas que permitan evaluar la existencia documental, implementación y funcionamiento de cada componente.

# CAPÍTULO I

## 1.1. El modelo de prevención y sus elementos mínimos

Antes de analizar el procedimiento de denuncia y la difusión y capacitación periódica, es necesario ubicar ambos elementos dentro del modelo de prevención regulado por la Ley N.º 30424, "Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas en el proceso penal" y su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N.º 002-2019-JUS, modificado por el Decreto Supremo N.º 002-2025-JUS (en lo sucesivo, la "Ley" y el "Reglamento" respectivamente). Esto permite entender la idea central de este trabajo: evaluar si dichos elementos cumplen una función dentro de la organización.

El presente capítulo desarrolla brevemente el modelo de prevención en el marco de la legislación aplicable, distinguiendo entre los tres planos de evaluación previamente descritos; finalmente, explica por qué se analizarán solo estos dos elementos.

El modelo de prevención se encuentra regulado por la Ley y su Reglamento. La Ley cumple una función esencial en el ordenamiento jurídico peruano: regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas por determinados delitos cometidos en el marco de sus actividades y establece una serie de estándares mínimos de prevención exigibles para la eventual exención de responsabilidad en caso estas sean instrumentalizadas para actividades delictivas. En ese contexto, el modelo de prevención adopta un rol fundamental, pues es el conjunto de medidas internas que una persona jurídica diseña según sus riesgos para prevenir delitos o reducir significativamente el riesgo de que estos se cometan.[1]

El artículo 17.2 de la Ley dispone que el modelo de prevención debe contar con cinco elementos mínimos, los cuales conforman la estructura básica sobre la cual se implementa el modelo.

[1] El artículo 17.1 de la Ley establece que la persona jurídica elabora su modelo de prevención sobre la base de su perfil de riesgo, identificando y evaluando los riesgos inherentes y residuales conforme a su tamaño, naturaleza, características y complejidad de operaciones.

**Figura 1. Modelo de prevención y sus elementos mínimos**




Fuente: elaboración propia a partir de los artículos 12, 17 y 18 de la Ley N.° 30424.

Sin embargo, esta relación de elementos no constituye un listado aislado, pues cada uno de estos obedece a una finalidad distinta y pretende abarcar distintos “frentes” dentro de un modelo de prevención, tal como se detalla en la Figura 1.

Por consiguiente, la evaluación de un modelo de prevención no debe limitarse a verificar la sola existencia o implementación de alguno de los elementos mínimos por sí mismo, sino más bien, a verificar el funcionamiento de todos estos en conjunto.

### 1.2. Existencia documental, implementación y funcionamiento

Partiendo de la premisa de que la evaluación de un modelo de prevención debe contemplar si (i) contempla todos los elementos mínimos establecidos por la Ley y si (ii) funcionan y cumplen su finalidad preventiva, corresponde distinguir tres planos de evaluación:[2]

- Existencia documental: se refiere a que la organización cuente con documentos internos que recojan el modelo de prevención y sus elementos mínimos. En este nivel se confirma que cada elemento esté formalmente previsto.
- Implementación: supone un paso adicional. No basta con que el modelo de prevención y sus elementos mínimos estén formalmente previstos en documentos internos, sino que debe revisarse que hayan sido aprobados formalmente e incorporados a la organización.
- Funcionamiento: exige revisar que los elementos mínimos incorporados operen efectivamente dentro de la organización y que cumplan la finalidad para la cual fueron previstos. El análisis de este nivel no se limita a advertir la presencia de actividades o registros, sino que implica ver la existencia de resultados concretos que demuestren que cada elemento produce un efecto real en el modelo de prevención. A ello se añade la verificación de los resultados[3] de cada elemento.

Esta distinción advierte que un modelo de prevención puede estar formalmente documentado e incluso implementado, pero no necesariamente funcionar o generar resultados dentro de una organización.

Esta distinción tiene un anclaje normativo expreso en el artículo 48 del Reglamento, incorporado por el Decreto Supremo N.º 002-2025-JUS, que enuncia parámetros facultativos para evaluar el canal de denuncias y la investigación interna: accesibilidad, gestión de denuncias, medidas de protección, asignación de recursos y acciones correctivas y, en paralelo, para la difusión y capacitación periódica: accesibilidad, capacitaciones diferenciadas, asignación de recursos y efectividad. Estos parámetros sirven de puente entre la exigencia

[2] El artículo 18 de la Ley N.º 30424 se refiere al análisis de la implementación y funcionamiento del modelo de prevención, a propósito del informe técnico que debe emitir la Superintendencia del Mercado de Valores cuando la persona jurídica alega contar con un modelo de prevención.

[3] En la práctica profesional, los resultados son la evidencia documental que se genera a partir de la aplicación de los controles o del efectivo funcionamiento de un modelo de prevención. Así, si nos encontramos frente a un procedimiento de denuncia, el análisis desplegado buscará verificar aspectos como: la existencia de denuncias, el seguimiento a las mismas y expedientes que contengan los resultados de cada investigación interna que hubiese podido generarse.

normativa y las listas de verificación que se desarrollan en los capítulos II y III, y operan como principal anclaje normativo de la noción de funcionamiento que estructura la herramienta.

### 1.3. Delimitación del análisis: procedimiento de denuncia y difusión y capacitación periódica

Habiendo identificado los cinco elementos mínimos previstos en la normativa aplicable, corresponde delimitar cuáles serán objeto de análisis en los tres planos de evaluación. Si bien todos los elementos cumplen una función dentro del modelo de prevención, este trabajo no pretende desarrollar de manera exhaustiva cada uno de ellos. Su objeto se concentra en dos elementos específicos:

- El procedimiento de denuncia.
- La difusión y capacitación periódica.

Con respecto al procedimiento de denuncia, la experiencia profesional observa situaciones diversas. En algunas organizaciones existían políticas, procedimientos, canales gestionados por terceros, responsables internos e incluso varias vías para denunciar. Sin embargo, el canal no siempre funcionaba adecuadamente, ya que algunos trabajadores lo desconocían, desconfiaban de su uso o no tenían claridad sobre su carácter anónimo o confidencial. En esos casos, preferían acudir directamente a sus superiores antes de utilizar el canal previsto por la organización.

En el caso de la difusión y capacitación periódica, la experiencia también observan diferencias significativas. En algunas organizaciones, las capacitaciones se realizaban de forma general en una fecha determinada del año, sin segmentación por áreas, funciones o riesgos específicos. En otros casos, simplemente se realizaban para dejar constancia de asistencia o de cumplimiento formal, sin que existiera un mecanismo para verificar que se había comprendido el contenido.

Estos dos elementos  dependen tanto del conocimiento como del uso y la comprensión efectiva por parte de las personas vinculadas a la organización. Esto evidencia que la existencia formal del elemento, e incluso su implementación, no garantizan su funcionamiento. Por eso, resultan adecuados para analizar la diferencia entre existencia documental, implementación y funcionamiento en el modelo de prevención.

# CAPÍTULO II

## 2.1. Definición del procedimiento de denuncia

El artículo 17.2.3 de la Ley establece la "implementación de procedimientos de denuncia" como uno de los elementos mínimos del modelo de prevención.

Para entender este elemento, resulta útil partir de la noción de canal de denuncias. Capdeferro Villagrasa define el canal de denuncias como el "medio o cauce técnico a través del cual se puede comunicar una irregularidad que haya sido conocida en un contexto laboral o profesional" (2023, p. 289). Esta definición identifica la función inicial del canal: servir como vía de comunicación de información relevante hacia la organización.

Esta definición es útil, pero no agota el alcance del elemento mínimo exigido por la Ley. La Ley no se limita a exigir la existencia de un canal de denuncias, sino que establece como elemento mínimo la implementación de procedimientos de denuncia. El canal viabiliza la información ingrese a la organización, pero no determina por sí mismo qué ocurre después con esa información. Así, el procedimiento de denuncia tiene un alcance más amplio que el canal, pues comprende las reglas para recibir, proteger, gestionar e investigar la información comunicada. Dicho esto, no basta con verificar si la organización cuenta con un canal, sino que debe revisarse si el procedimiento gestiona la denuncia como un proceso integral. Para ello, es necesario acudir al Reglamento e identificar los componentes que lo integran.

## 2.2. Análisis normativo del procedimiento de denuncia en el Reglamento

Los artículos 39, 40 y 41 del Reglamento establecen qué debe estar formalmente previsto y qué debe estar implementado respecto del procedimiento de denuncia dentro de la organización. Sin embargo, esa identificación normativa no prueba, por sí sola, el funcionamiento del procedimiento dado que la norma define el contenido, pero no garantiza que aquello funcione. Corresponde entonces analizar la norma y luego verificar si aquello que esta exige funciona dentro del modelo de prevención.

Este trabajo no busca reemplazar la regulación peruana por estándares externos ni sugerir una redacción alternativa de la norma. Por el contrario, complementa su lectura a partir de lo que exige el propio Reglamento para construir un instrumento operativo de evaluación de funcionalidad. Dicho instrumento toma como punto de partida la redacción de cada artículo del Reglamento, la ubica en el plano de existencia documental o de implementación, según

corresponda, y desde ahí incorpora una pregunta de verificación orientada al funcionamiento del procedimiento de denuncia. Esa pregunta se convierteen indicadores de funcionamiento y evidencias esperadas con las que la organización y quienes forman parte de ella pueda comprobar si el procedimiento funciona en la práctica.

La norma ISO 37002:2021 sirve como referencia técnica, pues establece directrices para implementar, gestionar y mejorar un sistema de gestión de la denuncia de irregularidades. Su estructura, organizada en torno a las fases de recepción, evaluación, tratamiento y conclusión, así como sus principios transversales de imparcialidad, protección del denunciante, confidencialidad y cultura organizacional de confianza (apartados 1 y 4.4), permiten contrastar si los elementos exigidos por el Reglamento satisfacen las condiciones mínimas para que el procedimiento opere como un sistema de gestión integral. La ISO 37001:2025 (Sistemas de gestión antisoborno), sirve en cuanto exige procedimientos que fomenten y faciliten la comunicación de irregularidades relacionadas con el soborno.

Bajo estas normas, la denuncia no se limita a un acto de comunicación, sino que constituye el punto de partida de un proceso integral que la organización debe gestionar de manera documentada, imparcial y orientada a la protección del denunciante.

### 2.2.1. Artículo 39.1: alcance e implementación del procedimiento de denuncia

El artículo 39.1 del Reglamento establece el alcance general de la implementación de procedimientos de denuncia. Su primer numeral dispone lo siguiente:

“La persona jurídica implementa procedimientos de denuncia que permitan a las personas jurídicas o naturales reportar cualquier intento, sospecha o acto de un delito, así como de cualquier otro acto que determine el incumplimiento o debilidad del modelo de prevención”.

En concreto, la norma exige que el procedimiento de denuncias reporte intentos, sospechas o actos de un delito, así como incumplimientos o debilidades del modelo de prevención. Este primer numeral se ubica, entonces, en el plano de la existencia documental, pues comprueba si el procedimiento contempla el tipo de información que puede ser comunicada.

**Cuadro 1. Lectura del artículo 39.1 del Reglamento según los planos de evaluación**

| Disposición | Qué establece | Plano de evaluación | Razón |
|---|---|---|---|

| | | | |
|---|---|---|---|
| Artículo 39.1 | Reportes mediante el procedimiento de denuncia: intentos, sospechas, actos delictivos, incumplimientos o debilidades del modelo de prevención. | Existencia documental | El procedimiento de denuncia tiene formalmente previsto el tipo de información que puede ser comunicada. |

Para que esta exigencia funcione, es necesario que la información relevante pueda ingresar oportunamente a la organización y llegar a quienes deben evaluarla. Casanovas Ysla aborda esta idea al sostener que la proximidad a la fuente de un problema propicia a acceder a más información y con mayor rapidez, por lo que los mecanismos para comunicar inquietudes ayudan a detectar irregularidades que difícilmente habrían salido a la luz por otros medios (2022, p. 7).

Esta idea también encuentra apoyo la ISO 37002, pues dicha norma señala que el sistema de gestión de denuncias debe respaldar la recepción de denuncias, su evaluación inicial o triaje, el tratamiento y la conclusión del caso. En particular, al desarrollar la evaluación inicial, la norma indica que esta revise la prioridad, integridad y relevancia de la información recibida, así como el riesgo de perjuicio y el nivel de protección o apoyo necesario para el denunciante y otras personas involucradas (ISO 37002, 2021, apartado 4.4).

El criterio de funcionamiento que aporta la ISO 37002 para el artículo 39.1 resulta claro: el procedimiento no funciona solo porque reporte intentos, sospechas, actos delictivos, incumplimientos o debilidades del modelo de prevención, sino porque convierte esa comunicación en información gestionable para la organización. Es decir, el reporte debe poder ser recibido, registrado, clasificado, evaluado preliminarmente, derivado al responsable competente y objeto de seguimiento.

Desde el sistema antisoborno, la ISO 37001 aporta un criterio complementario: su apartado 8.9 exige implementar procedimientos orientados a fomentar y facilitar que las personas informen inquietudes relacionadas con intentos, hechos reales o supuestos, así como violaciones o debilidades del sistema de gestión antisoborno (ISO, 2025, apartado 8.9). Este criterio refuerza la necesidad de que el procedimiento no sea meramente formal.

En consecuencia, el funcionamiento del artículo 39.1 puede evidenciarse si el procedimiento de denuncia logra que los reportes sean recibidos, registrados, clasificados, evaluados preliminarmente, derivados al responsable competente y objeto de seguimiento.

**Cuadro 2. Lista de verificación con indicadores y evidencias esperadas para comprobar el funcionamiento del artículo 39.1 del Reglamento**

| **Base normativa** | **¿Qué dice la norma?** | **Plano de evaluación** | **Pregunta de funcionamiento** | **Indicador de funcionamiento** | **Evidencia de funcionamiento** |
|---|---|---|---|---|---|
| Artículo 39.1 | Reportar intentos, sospechas o actos de un delito, así como incumplimientos o debilidades del modelo de prevención. | Existencia documental | ¿El procedimiento logra que la información relevante ingrese oportunamente a la organización y sea evaluada preliminarmente por quienes deben gestionarla? | El procedimiento facilita la recepción y registro de reportes sobre delitos, incumplimientos o debilidades del modelo, y admite una evaluación inicial de su prioridad, relevancia, responsable competente y necesidad de protección o seguimiento. | Registro de reportes recibidos, constancia de recepción, clasificación inicial, evaluación preliminar, derivación al responsable competente, medidas de protección cuando correspondan y seguimiento documentado. |

El segundo numeral del artículo 39 concreta las condiciones mínimas para su implementación. Este numeral comprende:

- canales de información sobre irregularidades, abiertos y ampliamente difundidos entre trabajadores, directivos y socios comerciales cuando corresponda;
- mecanismos de protección para el denunciante frente a represalias, discriminación o sanciones por denuncias realizadas de buena fe;
- un esquema de incentivos orientado a promover el compromiso y la participación en el cumplimiento del modelo de prevención; y

- procedimientos o protocolos de investigación interna, así como consecuencias ante el incumplimiento del modelo de prevención.

Mediante este numeral, el procedimiento de denuncia debe ser incorporado a la organización por canales difundidos, garantías de protección, mecanismos de promoción de participación y reglas de investigación interna. Se ubica, en consecuencia, en el plano de implementación, ya que no se limita a establecer qué debe reportarse, sino que identifica los componentes que deben ser incorporados para hacer posible su aplicación.

**Cuadro 3. Lectura del artículo 39.2 del Reglamento según los planos de evaluación**

| **Disposición** | **Qué establece** | **Plano de evaluación** | **Razón** |
|---|---|---|---|
| Artículo 39.2 | Los elementos que deben acompañar la implementación del procedimiento: canales difundidos, protección al denunciante, incentivos y protocolos de investigación interna. | Implementación | Verifica si el procedimiento ha sido incorporado a la organización mediante medios, garantías y reglas mínimas para su aplicación. |

El artículo 39.2.a exige que existan canales de información sobre irregularidades, abiertos y ampliamente difundidos entre trabajadores, directivos y socios comerciales cuando corresponda. Estos canales deben ser conocidos, accesibles y utilizables por sus destinatarios.

Capdeferro Villagrasa sostiene que los canales de denuncia deben facilitar la comunicación de irregularidades y ser accesibles (2023, p. 285). Este punto es compatible con la lógica de la ISO 37002 al regular la política de denuncia de irregularidades, la norma señala que esta debe proporcionar orientación, en un lenguaje fácilmente comprensible, sobre cómo presentar la información y dónde buscar apoyo o asesoramiento sobre el proceso de denuncia. Además, indica que dicha política debe estar fácilmente disponible como información documentada y comunicarse periódicamente dentro y fuera de la organización, según corresponda (ISO 37002, 2021, apartado 5.2).

Asimismo, esta exige que las medidas de formación y toma de conciencia permitan que el personal conozca el sistema de gestión de denuncias, sus procesos, procedimientos y

herramientas, así como la forma en que puede reconocer irregularidades y saber cómo y a quién denunciarlas (ISO 37002, 2021, apartado 7.3.2).

La ISO 37001, en el apartado 8.9, menciona que el personal tome conciencia de los procedimientos de reporte y sea "capaces de utilizarlos" (ISO, 2025, apartado 8.9).

En la misma dirección, la Autoridad Independiente de Protección del Informante desarrolla los principios de accesibilidad y omnicanalidad: el canal debe permitir comunicaciones por escrito y verbalmente, y debe estar diseñado para que la persona informante sepa de forma clara por qué vía puede comunicar la información (AIPI, 2026, pp. 10, 17-18). También, al tratar la publicidad de la política del sistema, la AIPI señala que esta debe difundirse adecuadamente para que las personas conozcan los canales disponibles y comprendan el alcance de la protección ofrecida (AIPI, 2026, p. 12).

Entonces, el funcionamiento del artículo 39.2.a puede advertirse a través de evidencias documentadas de difusión, comunicación, accesibilidad y uso efectivo de los canales de denuncia.

El artículo 39.2.b exige mecanismos de protección para el denunciante, de modo que ninguna persona sufra represalia, discriminación o sanción por reportes o denuncias interpuestas de buena fe. El procedimiento de denuncia debe, por tanto, generar condiciones razonables de confianza para denunciar. Para ello, la organización debe asegurarse de que el denunciante cuente con garantías mínimas frente a posibles represalias.

La ISO 37002 desarrolla este punto con mayor precisión, pues vincula la protección del denunciante con la prevención de conductas perjudiciales. La norma define la "conducta perjudicial" como cualquier acto u omisión, directo o indirecto, que pueda causar daño al denunciante u otra parte interesada en relación con la denuncia de irregularidades (ISO 37002, 2021, apartado 3.13). Desde esta perspectiva, la protección no se limita a prohibir represalias de manera declarativa, sino que exige identificar y prevenir riesgos de perjuicio durante el procedimiento de denuncia.

Además, la ISO 37002 señala que, según los riesgos identificados, la organización debe implementar estrategias y acciones para prevenir el perjuicio contra el denunciante y otras partes interesadas. Entre estas medidas se encuentran la protección de la identidad, la restricción del acceso a la información sobre la base de estricta necesidad, el apoyo durante el

proceso y el seguimiento de los riesgos en distintos momentos del procedimiento (ISO 37002, 2021, apartados 8.3.2 y 8.4.2).

La lectura conjunta de los apartados 3.13, 8.3.2 y 8.4.2 de la ISO 37002 desplaza el centro de gravedad del análisis. Para el artículo 39.2.b del Reglamento, la protección al denunciante suele entenderse como prohibición de represalias; la ISO 37002, en cambio, organiza la protección como un proceso continuo de gestión del riesgo de perjuicio, antes, durante y después de la denuncia. La consecuencia operativa es relevante: en la evaluación del modelo de prevención no basta con la cláusula declarativa de no represalia, sino que debe revisarse si la organización identifica riesgos concretos de perjuicio y adopta medidas proporcionales a esos riesgos. Sin ese paso, la protección permanece como enunciado y no como función.

De lo anterior se desprende que la protección del denunciante debe ser corroborada en la práctica. Es decir, no basta con que el procedimiento declare la prohibición de represalias; debe existir evidencia de medidas de confidencialidad, protección de identidad, evaluación de riesgos de perjuicio, apoyo al denunciante y seguimiento de posibles afectaciones durante el trámite de la denuncia. En esa misma línea, la AIPI vincula la seguridad y confidencialidad del sistema con la protección de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, así como con la prevención de usos indebidos o represalias (AIPI, 2026, pp. 9-10).

La ISO 37001 refuerza esta exigencia, pues el apartado 8.9 exige tratar los reportes de forma confidencial, permitir la denuncia anónima y prohibir represalias contra quienes informen de buena fe o sobre la base de una creencia razonable (ISO, 2025, apartado 8.9). Entonces el procedimiento de denuncia contiene mecanismos documentados de confidencialidad, anonimato cuando corresponda, no represalia y protección del denunciante.

El artículo 39.2.c habla sobre un esquema de incentivos que reafirme la importancia del modelo de prevención y promueva el compromiso y la participación de colaboradores, directivos, socios comerciales y partes interesadas. Esto no debe entenderse únicamente como una recompensa económica. Su función es promover una cultura en la que las personas participen en el modelo y comuniquen posibles incumplimientos.

En el desarrollo doctrinario, podemos encontrar que, en el escenario Chileno, el Manual de Canal de Denuncias PSC-UC analiza los incentivos para el uso del canal y los vincula con la

promoción de reportes, la protección del denunciante y la cultura de integridad (Ibáñez et al., 2020, pp. 20-21). Esta aproximación entiende que el incentivo no opera solo como un beneficio individual, sino como una condición organizacional que busca reducir barreras para denunciar y reforzar la confianza en el modelo de prevención.

En esa misma línea, la ISO 37002 vincula el sistema de gestión de denuncias con una cultura de hablar y escuchar. Esta cultura supone que las personas tengan confianza suficiente para plantear inquietudes sobre irregularidades o sospechas de irregularidades, y que la organización demuestre su compromiso de recibirlas, evaluarlas, tratarlas y concluirlas (ISO 37002, 2021, apartado 5.1.2). Por ello, el esquema de incentivos previsto en el artículo 39.2.c puede entenderse como un conjunto de acciones orientadas a fortalecer la participación, la confianza y el uso responsable del procedimiento de denuncia.

Así, el funcionamiento del artículo 39.2.c se permite verificar mediante acciones documentadas que promuevan la participación en el modelo de prevención, refuercen la importancia de comunicar incumplimientos o debilidades, y generen condiciones de confianza para el uso responsable del canal de denuncia.

Finalmente, el artículo 39.2.d impone procedimientos o protocolos de investigación interna, así como consecuencias frente al incumplimiento del modelo de prevención y medidas disciplinarias cuando correspondan. La denuncia recibida debe, entonces, activar una evaluación interna ordenada, imparcial y documentada.

La ISO 37002 refuerza esta lectura al conectar la denuncia con las etapas de evaluación, tratamiento y conclusión del caso. En primer lugar, la norma define la “investigación” como un proceso sistemático, independiente y documentado para establecer los hechos y evaluarlos objetivamente (ISO 37002, 2021, apartado 3.14). Además, al regular el tratamiento de las denuncias, señala que la organización debe contar con un proceso que asegure investigaciones realizadas de manera imparcial por personal debidamente calificado (ISO 37002, 2021, apartado 8.4.1). Esta referencia resulta relevante para el artículo 39.2.d porque entiende que el protocolo de investigación interna no debe limitarse a existir como documento, sino que debe permitir una actuación objetiva, trazable y ejecutada por personas competentes.

Esta lectura puede contrastarse con la regulación peruana en un punto concreto. El artículo 39.2.d del Reglamento exige la existencia de un protocolo de investigación interna y de

consecuencias frente a incumplimientos, pero no fija requisitos sobre quién debe conducir esa investigación ni cómo se preserva su imparcialidad cuando los hechos comprometen a la alta dirección o al propio encargado de prevención. La ISO 37002 cubre ese vacío al exigir personal calificado y un proceso independiente, y al definir la investigación como un proceso "sistemático, independiente y documentado". Esto ofrece un parámetro útil para evaluar si el procedimiento de denuncia funciona en supuestos donde la investigación interna podría ser capturada por los propios investigados.

Pascual Suaña vincula las buenas prácticas del canal con el desarrollo adecuado de investigaciones internas y con la adopción de medidas para evitar que las fallas detectadas se repitan (2023, pp. 575-576).

La ISO 37001 complementa esta lectura, pues el apartado 8.10 menciona procedimientos para requerir una evaluación y, cuando corresponda, la investigación de hechos informados, detectados o razonablemente sospechados (ISO, 2025, apartado 8.10). Lo anterior confirma que la denuncia debe activar una evaluación interna y, de ser necesario, una investigación documentada.

En esa línea, el funcionamiento del artículo 39.2.d se comprueba revisando si las denuncias activan una evaluación o investigación interna imparcial, documentada y realizada por responsables competentes, y si sus resultados adoptan medidas frente a los incumplimientos o debilidades identificadas.

**Cuadro 4. Lista de verificación con indicadores y evidencias esperadas para comprobar el funcionamiento del artículo 39.2 del Reglamento**

| Base normativa | ¿Qué dice la norma? | Plano de evaluación | Pregunta de funcionamiento | Indicador de funcionamiento | Evidencia de funcionamiento |
|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Artículo 39.2.a | Canales de información sobre irregularidades, abiertos y ampliamente difundidos. | Implementación | ¿Los destinatarios conocen los canales y pueden utilizarlos en la práctica? | Los canales se encuentran comunicados, disponibles y son utilizables por trabajadores, directivos y socios comerciales cuando corresponda. | Documentación de difusión, comunicación y acceso efectivo a los canales de denuncia. |
| Artículo 39.2.b | Mecanismos de protección para el denunciante frente a represalias, discriminación o sanciones por denuncias de buena fe. | Implementación | ¿El procedimiento admite denunciar con garantías razonables de protección frente a represalias, discriminación, sanciones u otras conductas perjudiciales? | El procedimiento contempla medidas de confidencialidad, anonimato cuando corresponda, protección de identidad, evaluación de riesgos de perjuicio, apoyo al denunciante y prohibición de represalias frente a reportes realizados de buena fe | Política o procedimiento de no represalia, reglas de confidencialidad, mecanismos de denuncia anónima cuando correspondan, evaluación de riesgos de perjuicio, medidas de protección o apoyo aplicadas, registros de seguimiento y documentación de acciones adoptadas frente a posibles represalias. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Artículo 39.2.c | Esquema de incentivos para reafirmar el modelo de prevención y promover la participación en su cumplimiento. | Implementación | ¿La organización promueve activamente la participación en el modelo de prevención y el uso responsable del canal de denuncia? | Acciones de comunicación, sensibilización, capacitación o reconocimiento que refuerzan la importancia de denunciar de buena fe, participar en el modelo y comunicar incumplimientos o debilidades. | Comunicaciones internas o externas, campañas de integridad, materiales de sensibilización, registros de capacitación, mensajes de la alta dirección, actividades de promoción del canal y documentación de acciones orientadas a fortalecer la cultura de denuncia |
| Artículo 39.2.d | Procedimientos o protocolos de investigación interna y consecuencias frente al incumplimiento del modelo. | Implementación | ¿La denuncia activa una evaluación o investigación interna imparcial, documentada y orientada a adoptar medidas frente al incumplimiento? | Las denuncias son evaluadas y, cuando corresponde, investigadas mediante un proceso objetivo, trazable y realizado por responsables competentes, con resultados documentados y medidas posteriores. | Registro de evaluación inicial, designación del responsable de investigación, plan o actuaciones de investigación, documentación de diligencias realizadas, informe de resultados, decisión de cierre, medidas disciplinarias o correctivas adoptadas y seguimiento posterior. |

### 2.2.2. Artículo 40: contenido mínimo del procedimiento de denuncia

El artículo 40 establece el contenido mínimo del procedimiento de denuncia. Cuando señala que este debe contemplar conductas denunciables, mecanismos de recepción, canales disponibles, medidas de protección, responsables, investigación interna y presentación de resultados, permite verificarn si esos aspectos están previstos en el documento que regula el procedimiento de denuncia. Este artículo se ubica, así, en el plano de la existencia documental.

**Cuadro 5. Lectura del artículo 40 del Reglamento según los planos de evaluación**

| Disposición | Qué establece | Plano de evaluación | Razón |
|---|---|---|---|
| Artículo 40 | Contenido mínimo del procedimiento de denuncia: conductas denunciables, mecanismo de recepción, elementos mínimos de la denuncia, canales disponibles, medidas de protección, responsables, investigación interna y presentación de resultados. | Existencia documental | Recoge formalmente las reglas mínimas necesarias para recibir, proteger, tramitar e investigar una denuncia. |

Aquí se establece qué debe estar definido dentro del propio procedimiento de denuncia y debe revisarse que el contenido permita tramitar una denuncia de manera ordenada.

En primer lugar, el artículo 40.a exige que el procedimiento describa, a modo de ejemplo, las conductas delictivas que pueden denunciarse.

La norma exige que el procedimiento describa, a modo de ejemplo, las conductas delictivas que pueden denunciarse. Entonces, la descripción no debe ser meramente formal. Los destinatarios identifican qué tipo de hechos pueden ser comunicados a través del canal. Capdeferro Villagrasa define el canal de denuncias como un medio para comunicar irregularidades conocidas en un contexto laboral o profesional (2023, p. 289). Corresponde, pues, verificar si el procedimiento de denuncia contiene ejemplos comprensibles de conductas denunciables y si estos ejemplos orientan el uso del canal.

La ISO 37002 aporta un criterio útil para esta lectura, porque define la “irregularidad” como una acción u omisión que puede causar daño e incluye, entre otros supuestos, incumplimientos de la ley, incumplimientos de políticas, conflictos de intereses, abuso de autoridad y otras acciones u omisiones que generen daño o riesgo de daño (ISO 37002, 2021, apartado 3.8). Además, al regular el alcance del sistema de gestión de denuncias, la norma señala que la organización debe determinar qué tipos de irregularidades están cubiertas por el sistema y qué

otros procesos se utilizarán para atender comunicaciones que queden fuera de dicho alcance (ISO 37002, 2021, apartado 4.3).

Por tanto, el criterio de funcionamiento del artículo 40.a consiste en comprobar si el procedimiento contiene ejemplos claros y comprensibles de conductas denunciables, de modo que los destinatarios puedan distinguir qué hechos deben comunicarse mediante el canal de denuncia y cuáles deben ser atendidos por otros mecanismos internos. .

En segundo lugar, los literales b y c del artículo 40 requieren que el procedimiento defina el mecanismo de recepción de denuncias y los elementos mínimos que debe contener una denuncia para ser considerada como tal (Decreto Supremo N.º 002-2019-JUS, art. 40.b y 40.c, modificado por Decreto Supremo N.º 002-2025-JUS). Estas exigencias establecen cómo ingresa la denuncia al sistema y qué información mínima necesita la organización para poder gestionarla.

La ISO 37002 resulta útil para desarrollar este punto, porque reconoce que una denuncia puede presentarse de forma verbal, presencial, escrita, electrónica o digital (ISO 37002, 2021, apartado 3.10). Asimismo, al desarrollar el sistema de gestión de denuncias, la norma señala que este debe respaldar la recepción de denuncias y su evaluación inicial o triaje, considerando la prioridad, integridad y relevancia de la información recibida (ISO 37002, 2021, apartado 4.4). Por consiguiente, el mecanismo de recepción no debe limitarse a indicar un medio de contacto, sino que debe permitir que la denuncia sea recibida, registrada y revisada preliminarmente.

La AIPI converge con esta lectura al señalar que el procedimiento de gestión debe ser ágil y eficaz, con tiempos de respuesta razonables, ausencia de represalias y una comunicación institucional que refuerce la confianza en que las informaciones serán tratadas con seriedad, confidencialidad y neutralidad (AIPI, 2026, p. 11). Al desarrollar el procedimiento de gestión de informaciones, la misma autoridad vincula esa gestión con principios como confidencialidad, imparcialidad, objetividad, diligencia y celeridad, además de obligaciones operativas como el acuse de recibo, la comunicación segura con el informante y la trazabilidad de las actuaciones (AIPI, 2026, pp. 20-21).

El criterio de funcionamiento de los literales b y c consiste en confirmar si el procedimiento acepta presentar denuncias por medios claros y si exige información suficiente para registrarlas,

clasificarlas y someterlas a una evaluación inicial, sin establecer exigencias tan rígidas que desincentiven o impidan la comunicación de hechos relevantes.

En tercer lugar, los literales d y e del artículo 40 obligan a que el procedimiento de denuncia identifique los canales disponibles y las medidas de protección para el denunciante. Los canales no deben estar solo mencionados en el procedimiento, sino que deben ser utilizables por sus destinatarios; y las medidas de protección no deben quedar como declaraciones generales, sino que deben poder aplicarse en un caso concreto.

La ISO 37002 contribuye a precisar ambos aspectos. Respecto de los canales, la norma reconoce que las denuncias pueden presentarse de forma verbal, presencial, escrita, electrónica o digital, y distingue entre denuncias abiertas, confidenciales y anónimas (ISO 37002, 2021, apartado 3.10). Esto hace entender que el procedimiento debe identificar canales disponibles y adecuados para distintos supuestos de denuncia. Respecto de la protección, la norma vincula el sistema de gestión de denuncias con la prevención de conductas perjudiciales contra el denunciante u otras partes interesadas, así como con medidas de protección y apoyo durante el trámite del caso (ISO 37002, 2021, apartados 3.13, 8.3.2 y 8.4.2).

El criterio de funcionamiento de los literales d y e consiste, entonces, en si el procedimiento identifica canales realmente accesibles y si las medidas de protección previstas pueden operar frente a riesgos concretos de represalia, discriminación, sanción u otra conducta perjudicial. Debe comprobarse, en consecuencia, que el procedimiento contemple canales efectivos, confidencialidad, anonimato cuando corresponda, protección de identidad, medidas de apoyo y seguimiento de posibles afectaciones al denunciante.

En línea con lo anterior, la ISO 37001 obliga a tratar los reportes de forma confidencial, permitir denuncias anónimas cuando corresponda y prohibir represalias frente a reportes realizados de buena fe o sobre la base de una creencia razonable (ISO, 2025, apartado 8.9).

El funcionamiento del artículo 40 se comprueba revisando si el procedimiento de denuncia no solo incorpora formalmente sus elementos mínimos, sino si estos gestionan una denuncia de manera ordenada. Para ello, debe verse si el procedimiento orienta al denunciante sobre las conductas que pueden comunicarse, define mecanismos claros de recepción, exige información suficiente sin desincentivar el reporte, identifica canales disponibles, contempla medidas de protección aplicables, determina responsables y regula una investigación interna con resultados

documentados. En esa medida, el artículo 40 no solo revisa la existencia documental del procedimiento, sino también si su contenido es útil para que la denuncia pueda ser recibida, evaluada, protegida, investigada y cerrada dentro de la organización.

**Cuadro 6. Lista de verificación con indicadores y evidencias esperadas para comprobar el funcionamiento del artículo 40 del Reglamento**

| **Base normativa** | **¿Qué dice la norma?** | **Plano de evaluación** | **Pregunta de funcionamiento** | **Indicador de funcionamiento** | **Evidencia de funcionamiento** |
|---|---|---|---|---|---|
| Artículo 40.a | El procedimiento de denuncia debe describir, a modo de ejemplo, las conductas delictivas que pueden denunciarse. | Existencia documental | ¿La descripción de conductas denunciables logra que los destinatarios identifiquen qué hechos deben comunicarse mediante el canal de denuncia? | El procedimiento contiene ejemplos claros y comprensibles de conductas delictivas, incumplimientos o debilidades vinculadas al modelo de prevención, y diferencia qué comunicaciones corresponden al canal de denuncia. | Procedimiento de denuncia con ejemplos de conductas denunciables, criterios de alcance del canal, orientación sobre hechos comprendidos y, cuando corresponda, referencia a otros mecanismos internos para comunicaciones no comprendidas en su alcance. |
| Artículo 40.b | El procedimiento de denuncia debe definir y describir el mecanismo de recepción de denuncias. | Existencia documental | ¿El mecanismo de recepción permite que la denuncia ingrese de manera clara, ordenada y registrable al procedimiento? | El procedimiento define los medios por los cuales puede presentarse una denuncia y establece cómo se recibe, registra y canaliza la información inicial. | Procedimiento de recepción de denuncias, canales habilitados, constancias de recepción, registros de ingreso, formularios, buzón, plataforma, correo, línea telefónica u otros medios disponibles. |
| Artículo 40.c | El procedimiento de denuncia debe definir los elementos mínimos que | Existencia documental | ¿Los elementos mínimos de la denuncia reciben información suficiente para evaluarla | El procedimiento identifica la información necesaria para registrar, clasificar y evaluar inicialmente la | Formulario o guía de denuncia, criterios mínimos de información, campos de identificación de |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | debe contener una denuncia. | | preliminarmente sin impedir el reporte? | denuncia, sin exigir requisitos excesivos que dificulten su presentación. | hechos, personas involucradas, fecha, lugar, medios de prueba disponibles, clasificación inicial y registro de evaluación preliminar. |
| Artículo 40.d | El procedimiento de denuncia debe identificar los canales de denuncia disponibles. | Existencia documental | ¿Los canales identificados en el procedimiento pueden ser utilizados efectivamente por sus destinatarios? | El procedimiento identifica canales disponibles, accesibles y adecuados para presentar denuncias de forma abierta, confidencial o anónima cuando corresponda. | Procedimiento de denuncia, descripción de canales disponibles, instrucciones de uso, accesos visibles, plataforma, correo, línea telefónica, buzón u otros medios habilitados, y evidencia de disponibilidad del canal. |
| Artículo 40.e | El procedimiento de denuncia debe establecer medidas de protección disponibles para el denunciante. | Existencia documental | ¿Las medidas de protección previstas pueden aplicarse frente a riesgos concretos para el denunciante? | El procedimiento contempla confidencialidad, anonimato cuando corresponda, protección de identidad, prohibición de represalias, evaluación de riesgos de perjuicio y medidas de apoyo al denunciante. | Reglas de confidencialidad, política de no represalia, mecanismo de denuncia anónima cuando corresponda, evaluación de riesgos de perjuicio, medidas de protección o apoyo aplicadas y registros de seguimiento. |
| Artículo 40.f | El procedimiento de denuncia debe identificar al encargado de prevención y a la persona u órgano que realiza la | Existencia documental | ¿El procedimiento identifica con claridad a los responsables de recibir, evaluar o | El procedimiento identifica al encargado de prevención, su información de contacto y a la persona u órgano responsable de la | Procedimiento de denuncia, datos de contacto del encargado de prevención, designación del órgano o persona investigadora, matriz de roles y responsabilidades, y |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | investigación interna. | | investigar la denuncia? | investigación interna. | constancia de comunicación de dichos responsables. |
| Artículo 40.g | El procedimiento de denuncias debe definir la investigación interna y la presentación de resultados. | Existencia documental | ¿El procedimiento desarrolla una investigación interna objetiva, documentada y cerrar el caso con resultados verificables? | El procedimiento define etapas de investigación interna, criterios de actuación, presentación de resultados, cierre del caso y adopción de medidas cuando corresponda. | Protocolo de investigación interna, registro de actuaciones, documentación de diligencias, informe de resultados, decisión de cierre, medidas disciplinarias o correctivas adoptadas y seguimiento posterior. |

### 2.2.3. Artículo 41.2.e: identificación del canal y del procedimiento de denuncia

El artículo 41 del Reglamento regula la difusión y capacitación periódica del modelo de prevención. Si bien este elemento será desarrollado de manera específica en el capítulo siguiente, resulta relevante para el análisis del procedimiento de denuncia porque la norma exige que la capacitación incluya "la identificación de los canales de comunicación y/o de los procedimientos de denuncia".

Este artículo se ubica en el plano de implementación, en la medida en que el procedimiento de denuncia debe ser comunicado a sus destinatarios. En este capítulo, el análisis del artículo 41 se limita a ese punto: si los trabajadores, directivos, socios comerciales o partes interesadas pueden identificar el canal y conocer cómo utilizar el procedimiento de denuncia.

**Cuadro 7. Lectura del artículo 41.2.e del Reglamento según los planos de evaluación**

| **Disposición** | **Qué establece** | **Plano de evaluación** | **Razón** |
|---|---|---|---|
| **Artículo 41.2.e** | Difusión permanente de los canales y procedimientos de denuncia | Implementación | Verifica si el procedimiento de denuncia ha sido comunicado e |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | incorporado a la organización mediante actividades de difusión, capacitación y documentación. |

Corresponde, por tanto, revisar si los destinatarios pueden identificar el canal de denuncia y saben cómo utilizar el procedimiento. Esta exigencia no se satisface únicamente mencionando el canal en una capacitación, sino comprobando si los trabajadores, directivos, socios comerciales o partes interesadas comprenden cuándo corresponde denunciar, por qué medio hacerlo y qué garantías existen durante el procedimiento.

La ISO 37002 sustenta este análisis al vincular la formación y toma de conciencia con el conocimiento práctico del sistema de gestión de denuncias. En particular, la norma señala que la formación debe abordar el sistema, la política, los procesos, los procedimientos y las herramientas de denuncia; además, debe permitir conocer cómo reconocer irregularidades, cómo y a quién denunciarlas, qué apoyo y recursos existen, y qué protecciones se encuentran disponibles al utilizar el sistema (ISO 37002, 2021, apartado 7.3.2).

En consecuencia, el criterio de funcionamiento del artículo 41.2.e consiste en verificar si los destinatarios de la difusión o capacitación identifican el canal, comprendan el procedimiento de denuncia y sepan cómo utilizarlo en la práctica. Debe revisarse, en consecuencia, si existen materiales, registros o actividades que acrediten que el canal fue comunicado de manera clara y que sus destinatarios recibieron información suficiente sobre la forma de presentar una denuncia, los responsables del procedimiento y las medidas de protección disponibles.

La ISO 37001 respalda esta lectura al exigir que el personal tome conciencia de cómo y a quién debe informar sus inquietudes, así como de los procedimientos de reporte y su capacidad para utilizarlos (ISO, 2025, apartados 7.3 y 8.9).

**Cuadro 8. Lista de verificación con indicadores y evidencias esperadas para comprobar el funcionamiento del artículo 41.2.e del Reglamento**

| Base normativa | ¿Qué dice la norma? | Plano de evaluación | Pregunta de funcionamiento | Indicador de funcionamiento | Evidencia de funcionamiento |
|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Artículo 41.2.e | La capacitación debe incluir la identificación de los canales de comunicación y/o de los procedimientos de denuncia. | Implementación | ¿Los destinatarios identifican el canal de denuncia y conocen cómo utilizar el procedimiento en la práctica? | Las actividades de difusión o capacitación permiten que los destinatarios conozcan el canal, el procedimiento, la forma de presentar una denuncia, los responsables y las medidas de protección disponibles. | Materiales de capacitación, comunicaciones internas o externas, registros de asistencia, constancias de toma de conciencia, evaluaciones de comprensión, instructivos de uso del canal, evidencia de difusión del procedimiento y documentación sobre medidas de protección comunicadas a los destinatarios. |

### 2.3. Síntesis de verificación del funcionamiento del procedimiento de denuncia

A partir del análisis de los artículos 39, 40 y 41 del Reglamento, el procedimiento de denuncia debe evaluarse en tres niveles. Primero, debe estar formalmente previsto, de modo que permita reportar delitos, incumplimientos o debilidades del modelo de prevención. Segundo, debe estar implementado mediante canales, medidas de protección, incentivos y protocolos de investigación. Tercero, debe ser conocido y utilizable por sus destinatarios.

Los artículos 39, 40 y 41 no solo identifican exigencias documentales o de implementación, sino que constituyen el punto de partida para verificar el funcionamiento del procedimiento de denuncia. El funcionamiento se comprueba cuando aquello que la norma exige puede ser utilizado en la práctica: la información relevante ingresa al sistema, el canal es conocido y accesible, el denunciante cuenta con protección efectiva, la denuncia puede ser tramitada mediante un proceso ordenado e imparcial, y el procedimiento es comprendido por sus destinatarios.

La ISO 37002:2021 refuerza este enfoque al estructurar el sistema de gestión de denuncias en torno a cuatro fases (recepción, evaluación, tratamiento y conclusión) que verifican si la denuncia es efectivamente gestionada desde su ingreso hasta su cierre. Este marco ha sido utilizado como referencia técnica complementaria para formular las preguntas de funcionamiento, indicadores y evidencias esperadas que integran la siguiente lista de verificación.

**Cuadro 9. Síntesis de verificación del funcionamiento del procedimiento de denuncia**

| **Base normativa** | **Plano de evaluación** | **Pregunta de funcionamiento** | **Indicador de funcionamiento** | **Evidencia de funcionamiento** |
|---|---|---|---|---|
| Artículo 39 | Existencia documental e implementación | ¿El procedimiento autoriza que la información relevante ingrese a la organización, sea evaluada preliminarmente, proteja al denunciante y active una respuesta interna? | El procedimiento recibe, registra, clasifica y evalúa preliminarmente reportes sobre delitos, incumplimientos o debilidades del modelo; contempla medidas de protección y activa una investigación o respuesta interna cuando corresponde. | Reportes recibidos, constancias de recepción, clasificación inicial, evaluación preliminar, mecanismos de protección, medidas de apoyo, acciones de difusión o incentivo, investigaciones internas y medidas adoptadas. |
| Artículo 40 | Existencia documental | ¿El contenido del procedimiento tramita una denuncia desde su recepción hasta su cierre? | El procedimiento contiene reglas claras sobre conductas denunciables, recepción, elementos | Documento del procedimiento de denuncia, descripción de conductas denunciables, mecanismos de recepción, elementos mínimos de la denuncia, canales disponibles, medidas de protección, responsables identificados, |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | mínimos de la denuncia, canales, protección, responsables, investigación interna, presentación de resultados y cierre del caso. | protocolo de investigación, informe de resultados y decisión de cierre. |
| Artículo 41.2.e | Implementación | ¿Los destinatarios identifican el canal y saben cómo utilizar el procedimiento de denuncia? | Las actividades de difusión o capacitación permiten que los destinatarios conozcan el canal, el procedimiento, la forma de presentar una denuncia, los responsables y las medidas de protección disponibles. | Materiales de capacitación, comunicaciones internas o externas, registros de asistencia, constancias de toma de conciencia, evaluaciones de comprensión, instructivos de uso del canal y evidencia de difusión del procedimiento de denuncia. |

## 2.4. Aplicación de la lista de verificación a un caso hipotético

Para demostrar la utilidad del cuadro anterior, puede plantearse el siguiente caso hipotético. Una empresa cuenta con un procedimiento de denuncia aprobado, en el que se prevé que los trabajadores pueden reportar posibles delitos, incumplimientos o debilidades del modelo de prevención. Además, el procedimiento identifica un canal digital de denuncias, medidas de confidencialidad y protección frente a represalias, al encargado de prevención, los elementos mínimos que debe contener una denuncia y las etapas de investigación interna.

Durante una capacitación anual, los trabajadores del área de compras reciben información sobre el canal de denuncia, la forma de utilizarlo, los responsables del procedimiento y las medidas

de protección disponibles. Semanas después, un trabajador de dicha área advierte que un proveedor habría ofrecido un beneficio indebido para acelerar un proceso de contratación. El trabajador presenta una denuncia a través del canal digital. La denuncia es recibida, registrada, clasificada y sometida a una evaluación preliminar para determinar su relevancia, prioridad y posible necesidad de protección. Luego, se deriva al encargado de prevención y se designa a una persona responsable de la investigación interna. Tras revisar la información disponible, se emite un informe final y se documenta el cierre del caso. Como resultado, la empresa adopta medidas correctivas sobre el procedimiento de contratación con proveedores.

Este caso aplica los criterios de verificación del funcionamiento del procedimiento de denuncia:

**Cuadro 10. Aplicación del cuadro síntesis del procedimiento de denuncia a un caso hipotético**

| Base normativa | Aplicación del caso | Resultado de funcionamiento |
|---|---|---|
| Artículo 39 | El canal permitió que ingrese información relevante sobre un posible delito o incumplimiento del modelo. Además, la denuncia fue recibida, registrada, clasificada, evaluada preliminarmente, derivada al responsable competente y generó una investigación interna. | Se comprueba que el procedimiento no solo existe, sino recibe información relevante, evaluarla preliminarmente y activar una respuesta interna. |

| | | |
|---|---|---|
| Artículo 40 | El procedimiento contenía reglas sobre conductas denunciables, mecanismo de recepción, elementos mínimos de la denuncia, canales disponibles, medidas de protección, responsables, investigación interna, presentación de resultados y cierre del caso. Esas reglas fueron utilizadas para tramitar la denuncia desde su recepción hasta el informe final. | Se permite verificar que el contenido documental del procedimiento fue aplicable a un caso concreto y permitió gestionar la denuncia de manera ordenada. |
| Artículo 41.2.e | El trabajador conocía el canal porque este fue explicado en una capacitación previa. Además, recibió información sobre cómo utilizarlo, quiénes eran los responsables del procedimiento y qué medidas de protección estaban disponibles. | Se advierte que la difusión y capacitación permitieron que el destinatario identifique el canal, comprenda el procedimiento y sepa cómo utilizarlo en la práctica. |

**Cuadro 11. Aplicación del cuadro síntesis del procedimiento de denuncia a un caso hipotético adverso**

La utilidad discriminante de la herramienta se aprecia con mayor claridad si el mismo conjunto de criterios se aplica a un escenario distinto. Para el presente caso, consideramos pertinente situarnos en una situación hipotética: una empresa que cuenta con un procedimiento de denuncia aprobado, un canal digital habilitado por un tercero y una política de no represalias documentada. Veamos a continuación:

| **Caso** | **Resultado** |
|---|---|
| Durante el año, el área de cumplimiento ejecuta una capacitación general a todos los trabajadores en una única fecha y conserva la lista de asistentes y el material proyectado. En el plano de existencia documental y de implementación, el procedimiento y la capacitación se acreditan formalmente. Sin | En el presente caso, podemos advertir que los indicadores de existencia documental e implementación cumplen con la normativa, a diferencia de los indicadores de funcionamiento, toda vez que el uso efectivo del canal, el conocimiento del procedimiento, la formación diferenciada por riesgos |

| | |
|---|---|
| embargo, una revisión orientada al funcionamiento revela que el canal no registra reportes durante varios ciclos, que la mayoría de trabajadores del área de compras desconocen el procedimiento o desconfían de su confidencialidad, que las medidas de protección al denunciante nunca han sido activadas y que la capacitación no se diferenció por perfil de riesgo. | y evidencia de evaluación de comprensión no han sido llevadas a cabo.<br><br>Así, este contraste muestra que nuestro enfoque no se limita a confirmar la presencia formal de los elementos mínimos, sino que identifica brechas concretas de funcionamiento que la sola revisión documental no detectaría. |

# CAPÍTULO III

## 3.1. Definición de la difusión y capacitación periódica

El artículo 17.2.4 de la Ley establece la "difusión y capacitación periódica del modelo de prevención" como uno de los elementos mínimos del modelo de prevención.

Conviene partir de la propia regulación del artículo 41 del Reglamento. Esta disposición establece que la persona jurídica debe difundir y capacitar periódicamente, tanto interna como externamente cuando corresponda, el modelo de prevención, con la finalidad de permitir una cultura de integridad corporativa frente a la comisión de delitos. La función de la difusión y capacitación es, en consecuencia, trasladar el modelo de prevención a sus destinatarios para que conozcan su existencia, comprendan sus objetivos y reconozcan su utilidad dentro de la organización.

La difusión y capacitación periódica no debe entenderse únicamente como una charla, una comunicación interna o una constancia de asistencia. Si bien estas actividades pueden acreditar acciones de implementación, la capacitación cumple su función cuando produce comprensión del modelo, identificación de riesgos y orientación concreta sobre los canales de actuación disponibles. Es necesario verificar si los destinatarios comprendieron el modelo, identificaron los riesgos vinculados con sus funciones o supieron cómo actuar frente a situaciones relevantes. La capacitación tiene, pues, un alcance más amplio que la sola transmisión de información, pues busca que el modelo de prevención pueda ser conocido, comprendido y aplicado dentro de la organización.

Los artículos 32 y 41 del Reglamento identifican qué debe estar respaldado por la alta dirección, qué debe ser comunicado, qué debe ser capacitado y qué debe quedar documentado respecto de la difusión y capacitación periódica. Sin embargo, esa identificación no prueba, por sí sola, el funcionamiento de este elemento. Corresponde, entonces, abordar primero el contenido de la norma y luego contrastar si lo que esta exige cumple una utilidad real dentro del modelo de prevención.

### 3.2. Artículo 32: compromiso de la alta dirección y capacitación

El artículo 32 del Reglamento no regula directamente el contenido de la difusión y capacitación periódica. Sin embargo, resulta relevante para este análisis porque vincula estas actividades con el compromiso y liderazgo del órgano de gobierno o administración y la alta dirección, estableciendo así las condiciones institucionales que hacen posible su ejecución efectiva.

Para efectos de este capítulo, interesan especialmente los literales f y h del artículo 32 del Reglamento de la Ley N.º 30424. El literal f señala que el compromiso de la alta dirección debe reflejarse en las actividades de difusión y capacitación sobre el modelo de prevención. Por su parte, el literal h exige la asignación de recursos adecuados para la implementación y ejecución del modelo de prevención.

Estos literales se ubican en el plano de implementación, pues no establecen el contenido de la capacitación, sino las condiciones organizacionales que permiten que esta se ejecute. Entonces confirman en concreto, si la difusión y capacitación cuentan con respaldo visible de la alta dirección y con recursos suficientes para realizarse.

**Cuadro 12. Lectura del artículo 32 del Reglamento según los planos de evaluación**

| Disposición | Qué establece | Plano de evaluación | Razón |
|---|---|---|---|
| Artículo 32.f | El compromiso de la alta dirección debe reflejarse en las actividades de difusión y capacitación sobre el modelo de prevención. | Implementación | Verifica si la difusión y capacitación cuentan con respaldo visible de la alta dirección. |
| Artículo 32.h | La alta dirección debe asignar recursos | Implementación | Revisar si la difusión y capacitación cuentan con |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | adecuados para la implementación y ejecución del modelo de prevención. | | recursos suficientes para realizarse. |

El artículo 32 exige, pues, que la difusión y capacitación periódica no sea una actividad aislada. Para que esta disposición funcione, la alta dirección debe respaldar de manera visible las actividades y la organización debe contar con recursos suficientes para ejecutarlas.

Los Lineamientos de la SMV refuerzan esta idea al señalar, en la sección sobre difusión y capacitación periódica del modelo de prevención, que una buena práctica consiste en brindar capacitaciones periódicas al máximo órgano de gobierno, órgano de administración, alta dirección o quien haga sus veces, y mantenerlos actualizados sobre tendencias de compliance, casuística y gestión de riesgos (SMV, 2019, p. 16).

Corresponde corroborar si la alta dirección participa, promueve o recibe información suficiente sobre el modelo de prevención, y si asigna recursos para que la difusión y capacitación puedan ejecutarse en la práctica.

El funcionamiento del artículo 32 se acredita mediante evidencias de aprobación, promoción, participación o respaldo de la alta dirección en las actividades de difusión y capacitación, así como evidencia de recursos asignados para su ejecución.

**Cuadro 13. Lista de verificación con indicadores y evidencias esperadas para comprobar el funcionamiento del artículo 32 del Reglamento**

| Base normativa | Qué dice la norma | Plano de evaluación | Pregunta de funcionamiento | Indicador de funcionamiento | Evidencia de funcionamiento |
|---|---|---|---|---|---|
| Artículo 32.f | El compromiso de la alta dirección debe reflejarse en las actividades de difusión y capacitación sobre el modelo de prevención. | Implementación | ¿La alta dirección respalda de manera visible las actividades de difusión y capacitación? | La alta dirección aprueba, promueve, participa o recibe información sobre las actividades de difusión y capacitación del modelo de prevención. | Actas, aprobaciones, comunicaciones internas, mensajes institucionales, participación de la alta dirección en capacitaciones |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | o evidencia de reportes recibidos sobre estas actividades. |
| Artículo 32.h | La alta dirección debe asignar recursos adecuados para la implementación y ejecución del modelo de prevención. | Implementación | ¿La organización asigna recursos suficientes para ejecutar la difusión y capacitación periódica? | La organización cuenta con recursos humanos, económicos, tecnológicos o materiales para realizar las actividades de difusión y capacitación. | Presupuesto asignado, cronograma aprobado, responsables designados, contratación de proveedores, plataformas de capacitación, materiales elaborados o evidencia de ejecución del presupuesto. |

### 3.3. Artículo 41: difusión y capacitación periódica del modelo de prevención

El artículo 41 del Reglamento regula directamente la difusión y capacitación periódica del modelo de prevención. Su primer numeral establece que la persona jurídica debe difundir y capacitar periódicamente, tanto interna como externamente cuando corresponda, el modelo de prevención, con la finalidad de permitir una cultura de integridad corporativa frente a la comisión de delitos.

El segundo numeral desarrolla cómo debe realizarse dicha difusión y capacitación. Este numeral comprende:

> a) desarrollo por medios idóneos, considerando el perfil de riesgos, naturaleza, tamaño, complejidad de operaciones y demás características de la persona jurídica;
>
> b) transmisión de los objetivos del modelo de prevención a todos los trabajadores y directivos, independientemente de la posición o función que ejerzan, así como a socios comerciales y partes interesadas cuando corresponda;

c) difusión permanente del modelo de prevención;

d) capacitación al menos una vez al año;

e) capacitaciones específicas y diferenciadas para colaboradores que participan en procesos o áreas con mayor exposición a riesgos de comisión de delitos;

f) contenidos mínimos de capacitación sobre política de cumplimiento, riesgos, situaciones de riesgo, canales de comunicación, colaboración para la mejora del modelo, consecuencias legales y recursos disponibles; y,

g) documentación de las actividades de capacitación y sensibilización.

El artículo 41 se ubica principalmente en el plano de implementación. Ello se debe a que no se limita a exigir que exista un documento de capacitación, sino que ordena que el modelo sea comunicado y trasladado a sus destinatarios mediante actividades de difusión y capacitación. Sin embargo, algunos aspectos del artículo también tienen una dimensión de existencia documental, especialmente cuando la norma exige contenidos mínimos y documentación de las actividades realizadas.

**Cuadro 14. Lectura del artículo 41 del Reglamento según los planos de evaluación**

| **Disposición** | **Qué establece** | **Plano de evaluación** | **Razón** |
|---|---|---|---|
| Artículo 41.1 | La persona jurídica debe difundir y capacitar periódicamente el modelo de prevención, interna y externamente cuando corresponda. | Implementación | El modelo ha sido comunicado a sus destinatarios y no permanece solo como documento interno. |
| Artículo 41.2 | La difusión y capacitación debe realizarse por medios idóneos y considerar el perfil de riesgos, naturaleza, tamaño, complejidad y | Implementación | La capacitación ha sido incorporada de acuerdo con la realidad de la organización. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | características de la persona jurídica. | | |
| Artículo 41.2 | La difusión debe ser permanente y la capacitación debe realizarse al menos una vez al año. | Implementación | La organización realiza actividades periódicas y no únicamente acciones aisladas. |
| Artículo 41.2 | Deben realizarse capacitaciones específicas y diferenciadas para colaboradores o áreas con mayor exposición a riesgos. | Implementación | La capacitación responde al perfil de riesgo de la organización. |
| Artículo 41.2.a-h | La capacitación debe incluir contenidos mínimos sobre política de cumplimiento, riesgos, situaciones de riesgo, canales, colaboración, consecuencias legales y recursos disponibles. | Existencia documental e implementación | El contenido mínimo está previsto en los materiales y si puede ser transmitido a los destinatarios. |
| Artículo 41 | Las actividades de capacitación y sensibilización deben estar debidamente documentadas. | Implementación | Existe evidencia de las actividades realizadas. |

El artículo 41 exige que la difusión y capacitación periódica traslade el modelo de prevención a sus destinatarios. Para que esto funcione no basta con que la persona jurídica realice una capacitación anual o conserve una constancia de asistencia. Es necesario confirmar si la capacitación fue comunicada por medios idóneos, si llegó a los destinatarios relevantes, si su contenido respondió al perfil de riesgos y si quedó evidencia suficiente para evaluar sus resultados.

Los Lineamientos de la SMV refuerzan esta idea. En la sección 5.4, referida a la difusión y capacitación periódica del modelo de prevención, se señala que la persona jurídica debe difundir el modelo y capacitar periódicamente a su personal, socios comerciales y partes interesadas, según corresponda, sobre los alcances del modelo de prevención. Además, se indica que estas actividades pueden ser diferenciadas y deben orientarse a transmitir los objetivos del modelo (SMV, 2019, pp. 16-17).

La SMV también distingue entre la acreditación de implementación y la acreditación de funcionamiento. Para la implementación, menciona documentos como políticas o programas de difusión y capacitación, planes anuales, cronogramas, manuales, plataformas virtuales y presupuesto y para acreditar funcionamiento, menciona materiales de capacitación, herramientas informáticas, registros y estadísticas que incluyan fecha, asistentes, temario, modalidad y puntajes, así como medidas frente al personal que no realizó la capacitación o no alcanzó el objetivo previsto (SMV, 2019, p. 17).

Entonces la capacitación no se evalúa solo por su existencia formal. Una cosa es contar con un programa, cronograma o material de capacitación. Otra es contar con evidencia que verifique si la capacitación fue ejecutada, llegó a sus destinatarios, fue evaluada y generó información útil para mejorar el modelo.

La ISO 37001 también aporta criterios de funcionamiento. En el apartado 7.3, la norma vincula la toma de conciencia y la formación con el conocimiento de políticas, procedimientos, riesgos, formas de reconocimiento de situaciones de riesgo y mecanismos de reporte. Asimismo, exige conservar información documentada sobre el programa de toma de conciencia y formación, así como sobre cuándo y a quién se proporcionó (ISO, 2025, p. 24). De manera complementaria, la ISO 37001 reconoce que la información documentada puede incluir la formación antisoborno proporcionada (ISO, 2025, p. 54).

Transparency International refuerza esta lógica al señalar que la información sobre los sistemas internos de denuncia debe ser visible y accesible para los stakeholders relevantes, y que las organizaciones deben brindar capacitación de awareness a directores y trabajadores, tanto en la inducción como en intervalos regulares. También recomienda comunicación y capacitación diferenciada para stakeholders externos cuando corresponda (Terracol, 2022, pp. 22-23).

Por su parte la Criminal Division del U.S. Department of Justice en su guía Evaluation of Corporate Compliance Programs, en la que se evalúan los programas de cumplimiento

empresarial a partir de tres preguntas: si el programa está bien diseñado, si se aplica con seriedad y de buena fe (con recursos adecuados y autoridad para funcionar), y si funciona en la práctica. Sobre la capacitación, la guía pregunta si está dirigida a directores, funcionarios, trabajadores relevantes y, cuando corresponda, agentes y socios comerciales; si se adapta al público que la recibe e incluye consejos prácticos, casos o escenarios reales; y si la organización mide la efectividad de la capacitación, evalúa la participación y el aprendizaje, y adopta medidas frente a quienes no superan una evaluación (DOJ, 2024, secciones I y II). Entonces, la capacitación funciona cuando se diseña, ejecuta y mide como una herramienta de gestión del riesgo penal, no como una obligación formal.

El funcionamiento del artículo 41 se acredita confirmando si la difusión y capacitación periódica fue comunicada mediante medios idóneos, si alcanzó a sus destinatarios relevantes, si se realizó con periodicidad, si fue diferenciada según riesgos, si incorporó los contenidos mínimos exigidos por la norma y si quedó debidamente documentada.

**Cuadro 15. Lista de verificación con indicadores y evidencias esperadas para comprobar el funcionamiento del artículo 41 del Reglamento**

| **Base normativa** | **Qué dice la norma** | **Plano de evaluación** | **Pregunta de funcionamiento** | **Indicador de funcionamiento** | **Evidencia de funcionamiento** |
|---|---|---|---|---|---|
| Artículo 41.1 | La persona jurídica debe difundir y capacitar periódicamente el modelo de prevención, interna y externamente cuando corresponda. | Implementación | ¿La organización comunica el modelo de prevención a sus destinatarios relevantes? | Existen actividades de difusión y capacitación dirigidas a trabajadores, directivos, socios comerciales o partes interesadas cuando corresponda. | Comunicaciones internas o externas, materiales de difusión, inducciones, campañas, correos, intranet, registros de capacitación o comunicaciones dirigidas a terceros. |
| Artículo 41.2 | La difusión y capacitación | Implementación | ¿Los medios y contenidos de | La capacitación utiliza medios | Modalidad de capacitación, |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | debe realizarse por medios idóneos y considerar el perfil de riesgos, naturaleza, tamaño, complejidad y características de la persona jurídica. | | capacitación se ajustan a la realidad de la organización? | adecuados y contenidos acordes con el perfil de riesgos y características de la persona jurídica. | criterios de selección de destinatarios, materiales adaptados, medios utilizados y relación del contenido con el perfil de riesgos. |
| Artículo 41.2 | La difusión debe ser permanente y la capacitación debe realizarse al menos una vez al año. | Implementación | ¿La capacitación se realiza con periodicidad verificable y la difusión se mantiene de manera continua? | La organización ejecuta actividades de capacitación al menos una vez al año y mantiene acciones permanentes de difusión. | Cronograma anual, convocatorias, fechas de ejecución, registros de asistencia, materiales de difusión permanente y responsables de capacitación. |
| Artículo 41.2 | Deben realizarse capacitaciones específicas y diferenciadas para colaboradores o áreas con mayor exposición a riesgos. | Implementación | ¿La capacitación se diferencia según áreas, funciones o niveles de exposición al riesgo? | Las áreas o colaboradores con mayor exposición reciben capacitación específica según sus riesgos y funciones. | Capacitaciones diferenciadas, contenidos por área, criterios de riesgo, asistencia de áreas sensibles, materiales específicos o casos prácticos vinculados con funciones concretas. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Artículo 41.2.a-h | La capacitación debe cubrir contenidos mínimos sobre política, procedimientos, riesgos, situaciones de riesgo, canales, colaboración, consecuencias legales y recursos disponibles. | Existencia documental e Implementación | ¿El contenido de la capacitación comprende el modelo, los riesgos y las formas de actuación? | Los materiales de capacitación incluyen los contenidos mínimos exigidos y explican cómo actuar frente a riesgos o incumplimientos. | Materiales, presentaciones, casos prácticos, guías, evaluaciones o contenidos que desarrollen los temas mínimos del artículo 41. |
| Artículo 41 | Las actividades de capacitación y sensibilización deben estar debidamente documentadas. | Implementación | ¿La organización conserva evidencia suficiente para evaluar la capacitación realizada? | La organización documenta la realización de la capacitación y conserva información útil para evaluar cobertura, comprensión y mejora. | Registros de asistencia, modalidad, materiales, evaluaciones, encuestas, resultados, retroalimentación, dudas frecuentes y acciones de mejora. |

### 3.4. Síntesis de verificación del funcionamiento de la difusión y capacitación periódica

A partir del análisis de los artículos 32 y 41 del Reglamento, la difusión y capacitación periódica debe evaluarse en tres niveles. Primero, debe estar formalmente prevista, de modo que existan contenidos mínimos, materiales o programas de capacitación vinculados con el modelo de prevención. Segundo, debe estar implementada mediante actividades de difusión, capacitaciones periódicas, medios idóneos, respaldo de la alta dirección y recursos suficientes.

Tercero, debe permitir que sus destinatarios conozcan el modelo, comprendan los riesgos vinculados con sus funciones y sepan cómo actuar frente a situaciones relevantes.

Los artículos 32 y 41 no solo identifican exigencias documentales o de implementación, sino que constituyen el punto de partida para verificar el funcionamiento de la difusión y capacitación periódica. El funcionamiento se acredita cuando aquello que la norma exige puede ser utilizado en la práctica: la alta dirección respalda visiblemente la capacitación, la organización asigna recursos suficientes, el modelo es comunicado mediante medios idóneos, la capacitación alcanza efectivamente a sus destinatarios relevantes, el contenido permite comprender riesgos específicos y la organización conserva evidencia verificable de las actividades realizadas y de sus resultados.

**Cuadro 16. Síntesis de verificación del funcionamiento de la difusión y capacitación periódica**

| **Base normativa** | **Plano de evaluación** | **Pregunta de funcionamiento** | **Indicador de funcionamiento** | **Evidencia de funcionamiento** |
|---|---|---|---|---|
| Artículo 32 | Implementación | ¿La difusión y capacitación cuentan con respaldo visible y recursos adecuados de la alta dirección? | La alta dirección aprueba, promueve o participa en las actividades de difusión y capacitación, y asigna recursos para su ejecución. | Actas, aprobaciones, comunicaciones internas, presupuesto, responsables designados o participación de la alta dirección en actividades de capacitación. |
| Artículo 41.1 | Implementación | ¿El modelo de prevención ha sido comunicado a sus destinatarios relevantes? | Existen actividades de difusión y capacitación dirigidas a trabajadores, directivos, socios comerciales o partes interesadas cuando corresponda. | Comunicaciones internas o externas, materiales de difusión, inducciones, campañas, correos, intranet o registros de capacitación. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Artículo 41.2 | Implementación | ¿La capacitación se realiza con periodicidad y se adapta al perfil de riesgo de la organización? | La organización realiza capacitaciones al menos una vez al año y desarrolla capacitaciones específicas para áreas con mayor exposición a riesgos. | Cronograma anual, convocatorias, registros de asistencia, materiales diferenciados, contenidos por área o criterios de selección de destinatarios. |
| Artículo 41.2.a-h | Evidencia documentada e implementación | ¿El contenido de la capacitación comprende el modelo, los riesgos y las formas de actuación? | Los materiales de capacitación incluyen los contenidos mínimos exigidos y explican cómo actuar frente a riesgos o incumplimientos. | Materiales, presentaciones, casos prácticos, guías, evaluaciones o contenidos que desarrollen los temas mínimos del artículo 41. |
| Artículo 41 | Implementación | ¿La organización conserva evidencia suficiente para evaluar la capacitación realizada? | La organización documenta la realización de la capacitación y conserva información útil para evaluar cobertura, comprensión y mejora. | Registros de asistencia, modalidad, materiales, evaluaciones, encuestas, resultados, retroalimentación, dudas frecuentes o acciones de mejora. |

### 3.5. Aplicación de la lista de verificación a un caso hipotético

Para demostrar la utilidad del cuadro anterior, puede plantearse el siguiente caso hipotético. Una empresa cuenta con un modelo de prevención aprobado por la alta dirección. Como parte de su implementación, se aprueba un programa anual de difusión y capacitación, se asigna presupuesto para su ejecución y se designa al área de cumplimiento como responsable de organizar las actividades.

Durante el año, la empresa realiza comunicaciones internas sobre el modelo de prevención y desarrolla una capacitación general dirigida a todos los trabajadores. El área de compras tiene mayor exposición a riesgos vinculados con proveedores, regalos, conflictos de interés y posibles pagos indebidos. Por ello, organiza una capacitación específica para dicha área donde se explican la política de cumplimiento, los riesgos asociados a sus funciones, las situaciones que pueden generar alertas, los canales de comunicación y denuncia, y las consecuencias del incumplimiento del modelo.

Al finalizar la capacitación, los trabajadores completan una evaluación breve. La empresa ha archivado la lista de asistentes, los materiales utilizados, los resultados de la evaluación y las dudas formuladas por los participantes. Semanas después, un trabajador del área de compras identifica que un proveedor le ofrece un beneficio indebido para acelerar una contratación. El trabajador reconoce la situación como un riesgo, consulta el material de capacitación y comunica el hecho mediante el canal correspondiente.

Este caso aplica los criterios de verificación del funcionamiento de la difusión y capacitación periódica:

**Cuadro 17. Aplicación del cuadro síntesis de la difusión y capacitación periódica a un caso hipotético**

| Base normativa | Aplicación del caso | Resultado de funcionamiento |
|---|---|---|
| Artículo 32 | La alta dirección aprobó el programa anual de capacitación, asignó presupuesto y encargó su ejecución al área de cumplimiento. | La difusión y capacitación cuentan con respaldo institucional y recursos para su realización. |
| Artículo 41.1 | La empresa difundió el modelo de prevención mediante comunicaciones internas y capacitó a sus trabajadores. | El modelo no permaneció solo como documento interno, sino que fue comunicado a sus destinatarios. |
| Artículo 41.2 | La empresa realizó una capacitación general y una capacitación específica para el área de compras, por tratarse de un área con mayor exposición a riesgos. | La capacitación fue periódica y diferenciada según el perfil de riesgo de la organización. |

| | | |
|---|---|---|
| Artículo 41.2.a-h | La capacitación explicó la política de cumplimiento, los riesgos, las situaciones de alerta, los canales de comunicación y las consecuencias del incumplimiento. | El contenido de la capacitación permitió comprender el modelo y actuar frente a una situación de riesgo. |
| Artículo 41 | La empresa conservó lista de asistentes, materiales, evaluaciones, resultados y dudas formuladas por los participantes. | La capacitación quedó documentada y existe evidencia útil para evaluar su cobertura y comprensión. |

**Cuadro 18. Aplicación del cuadro síntesis de la difusión y capacitación periódica a un caso hipotético adverso**

La utilidad discriminante de la herramienta se aprecia con mayor claridad si el mismo conjunto de criterios se aplica a un escenario distinto. Para el presente caso, consideramos pertinente situarnos en una situación hipotética: una empresa que cuenta con un modelo de prevención aprobado, un programa anual de capacitación, una presentación general sobre el modelo y una lista de asistencia correspondiente a una capacitación realizada durante el año. Veamos a continuación:

| **Caso** | **Resultado** |
|---|---|
| Durante el año, el área de cumplimiento ejecuta una capacitación general a todos los trabajadores en una única fecha y conserva la lista de asistentes y el material proyectado. En el plano de existencia documental y de implementación, la difusión y capacitación periódica se acreditan formalmente. Sin embargo, una revisión orientada al funcionamiento revela que la capacitación no fue diferenciada por áreas, funciones o perfil de riesgo; que el área de compras, pese a su contacto permanente con proveedores, no recibió contenido específico sobre regalos, conflictos de interés, pagos indebidos o señales de alerta; y que no se aplicaron evaluaciones de comprensión, encuestas, retroalimentación ni acciones de mejora posteriores. Semanas después, un | En el presente caso, podemos advertir que los indicadores de existencia documental e implementación cumplen formalmente con la normativa, a diferencia de los indicadores de funcionamiento. Esto ocurre porque la capacitación fue ejecutada y documentada, pero no permitió comprobar que sus destinatarios comprendieran el contenido, identificaran riesgos vinculados con sus funciones o supieran cómo actuar frente a una situación concreta. El enfoque propuesto no se limita a confirmar la presencia formal de los elementos mínimos, sino que identifican brechas concretas de funcionamiento. |

| | |
|---|---|
| trabajador del área de compras recibe una invitación de un proveedor que podría generar un conflicto de interés, pero no identifica la situación como una alerta ni la comunica por un canal interno. | |

## CONCLUSIONES

**Primera.** El modelo de prevención regulado por la Ley no debe evaluarse únicamente por su existencia documental o por el hecho de estar implementado. Si bien la Ley establece elementos mínimos y el Reglamento desarrolla su contenido, la sola presencia de estos elementos en documentos internos o que estén implementados no permite afirmar que funcionen dentro de la organización. De ahí que sea necesario distinguir tres planos de evaluación: la existencia documental, la implementación y el funcionamiento.

**Segunda.** El primer plano (existencia documental) verifica si el elemento está formalmente previsto. El segundo (implementación) revisa si ha sido incorporado a la organización. El tercero (funcionamiento) exige comprobar si aquello que está previsto e implementado opera en la práctica y cumple una utilidad real dentro del modelo de prevención.

**Tercera.** El procedimiento de denuncia tiene un alcance más amplio que el canal de denuncias. El canal posibilita que la información ingrese a la organización, pero el procedimiento comprende también las reglas para recibir, proteger, gestionar, investigar y documentar la información comunicada. La ISO 37002 refuerza esta lectura al concebir la denuncia de irregularidades como parte de un sistema de gestión basado en confianza, imparcialidad y protección del denunciante. No basta, pues, con constatar que la organización tenga un canal operativo. Debe revisarse si el procedimiento tramita cada denuncia, desde su recepción hasta su cierre, de manera integral y documentada.

**Cuarta.** El procedimiento de denuncia no se reduce a la existencia de un canal; es, más bien, un flujo verificable. Para que funcione, ese flujo debe recibir, registrar y evaluar preliminarmente cada comunicación, proteger al denunciante, activar la investigación interna, documentar las actuaciones y cerrar el caso con resultados comprobables. Con ello, la evaluación deja de mirar la mera existencia documental y la implementación formal para

concentrarse en los resultados que el procedimiento debe producir en la práctica, según lo exigen los artículos 39, 40 y 41.2.e del Reglamento.

**Quinta.** El trabajo sostiene que la difusión y capacitación periódica no funciona por su sola realización ni por la conservación de listas de asistencia o materiales. Funciona cuando sus contenidos son comprensibles para sus destinatarios, están diferenciados según el perfil de riesgo de la persona jurídica, alcanzan a las áreas con mayor exposición a riesgos penales y producen evidencias verificables de comprensión, retroalimentación y mejora. Lo que importa, entonces, no es que la capacitación se haya dictado, sino que sirva a la prevención, tal como lo exigen los artículos 32 y 41 del Reglamento.

**Sexta.** La investigación evidencia que el artículo 48 del Reglamento ofrece soporte normativo para evaluar el funcionamiento del modelo de prevención. Sus parámetros, a saber: (i) accesibilidad, (ii) gestión, (iii) recursos, (iv) acciones correctivas, (v) capacitaciones diferenciadas y (vi) efectividad, permiten anclar la herramienta jurídico-operativa propuesta en una base normativa expresa y no únicamente doctrinal o de estándar técnico, y refuerzan la posibilidad de exigir resultados verificables y no únicamente actos formales.

**Séptima.** Las listas de verificación no son un mero registro formal, sino instrumentos estructurados en cinco componentes: (i) base normativa, (ii) plano de evaluación, (iii) pregunta de funcionamiento, (iv) indicador de funcionamiento y (v) evidencia esperada. Con estos componentes, la lista traduce exigencias normativas abstractas en criterios verificables y replicables. Esta operación metodológica permite transitar de una revisión formal del cumplimiento normativo a una evaluación jurídico-operativa del funcionamiento del procedimiento de denuncia y de la difusión y capacitación periódica, y constituye un instrumento que puede aplicarse tanto en la fase de aprobación del modelo como en sus revisiones posteriores.

**Octava.** Los casos hipotéticos y adversos que se analizaron muestran la utilidad de la herramienta, en la medida en que distingue entre escenarios en los que el procedimiento de denuncia y la difusión y capacitación periódica cumplen con la existencia documental e incluso con la implementación, pero no producen funcionamiento, y escenarios en los que sí se verifica funcionamiento. Ello confirma la tesis de este trabajo: ni la existencia documental ni la implementación bastan, por sí solas, para acreditar el funcionamiento exigido por la Ley N.°

30424, y solo la verificación del funcionamiento permite sostener un juicio jurídico-operativo sobre el modelo.

## RECOMENDACIONES

**Primera.** Las personas jurídicas, sus áreas de cumplimiento y sus encargados de prevención deben aplicar, como instrumento de evaluación del modelo de prevención, listas de verificación estructuradas en cinco componentes. La base normativa identifica la disposición legal o reglamentaria aplicable; el plano de evaluación precisa si se examina la existencia documental, la implementación o el funcionamiento; la pregunta de funcionamiento traduce la exigencia normativa en una indagación operativa; el indicador de funcionamiento define qué debe constatarse en la práctica; y la evidencia esperada describe los medios materiales que sustentan la verificación. Cada lista debe asociarse al elemento mínimo evaluado y consignar por escrito el resultado de cada componente.

**Segunda.** Las áreas de cumplimiento deben aplicar las listas de verificación de manera periódica y no únicamente al momento de aprobar el modelo de prevención. Como mínimo, deben programarse revisiones anuales y revisiones extraordinarias ante cambios organizacionales relevantes, identificación de nuevos riesgos, hallazgos derivados de denuncias o investigaciones internas, o modificaciones normativas. Los resultados de cada revisión deben quedar documentados y constituir la base para los ajustes posteriores del modelo.

**Tercera.** Los encargados de prevención y los evaluadores del modelo deben verificar, en cada revisión periódica, si el canal de denuncia es: (i) conocido por sus destinatarios, (ii) accesible en términos materiales y tecnológicos, (iii) confiable en cuanto a garantías de confidencialidad, anonimato cuando corresponda y protección frente a represalias, y (iv) efectivamente utilizado. La sola existencia del canal no constituye evidencia suficiente de su funcionamiento. La verificación debe apoyarse en indicadores de uso, encuestas internas y constancias documentales recolectadas a lo largo del período evaluado.

**Cuarta.** Las áreas responsables deben documentar el recorrido completo de cada denuncia, dejando constancia de su recepción, registro, evaluación preliminar, medidas de protección adoptadas, investigación realizada, documentación de actuaciones, cierre formal y medidas

correctivas posteriores. La documentación debe reconstruir cómo operó el procedimiento en cada caso concreto y servir como insumo verificable en los procesos de evaluación del modelo de prevención.

**Quinta.** Los encargados de prevención deben evaluar si las medidas de protección al denunciante se aplican efectivamente frente a riesgos concretos de represalia, y no únicamente si están previstas en el procedimiento. La evaluación debe verificar si las medidas previstas se activaron cuando correspondió y si protegieron al denunciante de modo verificable, dejando constancia de las acciones adoptadas, los plazos de respuesta y los resultados obtenidos.

**Sexta.** Las áreas de cumplimiento deben incorporar mecanismos de evaluación de comprensión en cada actividad de difusión y capacitación periódica. Los mecanismos aplicables, a saber: (i) cuestionarios, (ii) ejercicios prácticos, (iii) simulaciones, (iv) casos aplicados y (v) retroalimentación posterior, permiten acreditar si los destinatarios entendieron el contenido y saben cómo actuar frente a situaciones relevantes. La conservación de la lista de asistencia o del material proyectado no constituye, por sí sola, evidencia de funcionamiento de la capacitación.

**Séptima.** La difusión y capacitación periódica debe adecuarse al perfil de riesgo de la persona jurídica, a las funciones específicas de los destinatarios y a las áreas con mayor exposición a riesgos penales. Las áreas de cumplimiento deben diseñar contenidos diferenciados que respondan a las situaciones concretas que cada grupo puede enfrentar, conservando evidencia documental que acredite la diferenciación y la cobertura efectiva de las áreas críticas.

**Octava.** Las áreas de cumplimiento deben conservar evidencias integrales del proceso de difusión y capacitación, incluyendo asistencia, materiales utilizados, comunicaciones difundidas, evaluaciones de comprensión, retroalimentación recibida y acciones de mejora implementadas. La evidencia conservada debe permitir verificar tanto la realización de la actividad como los resultados producidos, y debe estar disponible para los evaluadores del modelo en cualquier momento.

**Novena.** Las personas jurídicas, sus áreas de cumplimiento y sus encargados de prevención deben utilizar los resultados de las denuncias, las investigaciones internas y las capacitaciones como insumo para actualizar el modelo de prevención. Los hallazgos identificados, a saber: (i) los vacíos de comprensión, (ii) los riesgos emergentes, (iii) las fallas en la protección al denunciante y (iv) los controles ineficaces, deben traducirse en ajustes documentados al

modelo, en la actualización de las listas de verificación aplicables y en mejoras concretas de las siguientes capacitaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


Autoridad Independiente de Protección del Informante. (2026). Recomendación 1/2026 de la Autoridad Independiente de Protección del Informante para el diseño e implementación de un Sistema Interno de Información (v2).

Capdeferro Villagrasa, Ó. (2023). Canales de denuncia. Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad, (25), 285–309. https://doi.org/10.20318/eunomia.2023.8001

Casanovas Ysla, A. (2022). Guía práctica para la gestión de la denuncia de irregularidades según la Norma ISO 37002:2021. Edición que incluye la Norma UNE-ISO 37002:2021. AENOR Internacional.

Asociación Española de Normalización. (2021). UNE-ISO 37002:2021. Sistemas de gestión de la denuncia de irregularidades. Directrices. UNE.

Decreto Supremo N.º 002-2019-JUS. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N.º 30424, Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas. Diario Oficial El Peruano, 9 de enero de 2019.

Decreto Supremo N.º 002-2025-JUS. Decreto Supremo que modifica e incorpora artículos al Reglamento de la Ley N.º 30424, aprobado por Decreto Supremo N.º 002-2019-JUS, para adecuarlo a las disposiciones de la Ley N.º 31740. Diario Oficial El Peruano, 25 de febrero de 2025.

U.S. Department of Justice, Criminal Division. (2024). Evaluation of Corporate Compliance Programs.

Ibáñez, J. E., Raby, X., Loyola, F., & Fermandois, E. (2020). Manual canal de denuncias. Programa de Sostenibilidad Corporativa, Pontificia Universidad Católica de Chile.

International Organization for Standardization. (2025). ISO 37001:2025. Sistemas de gestión antisoborno — Requisitos con orientación para su uso.

Ley N.º 30424. Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas en el proceso penal. Diario Oficial El Peruano, 21 de abril de 2016, y modificatorias.

Pascual Suaña, O. (2023). Mejores prácticas en los canales de denuncias. Revista Brasileira de Direito Processual Penal, 9(2), 575–607. https://doi.org/10.22197/rbdpp.v9i2.823

Superintendencia del Mercado de Valores. (2021). Lineamientos para la implementación y funcionamiento del modelo de prevención. Resolución SMV N.º 006-2021-SMV/01.

Terracol, M. (2022). Internal whistleblowing systems: Best practice principles for public and private organisations. Transparency International.