

En solo pocos años, hace menos de una década, algunas de las sociedades más grandes de los Estados Unidos de América – como Enron y WorldCom – se vieron agitadas por escándalos.

Se descubrió que una después de la otra estuvo involucrada en fraudes contables y corporativos, que estos fraudes resultaron en enormes pérdidas para los inversores, penas de prisión y enormes multas para algunos de los ejecutivos involucrados y la incorporación de una nueva ley federal destinada a ayudar a prevenir este tipo de engaños en el futuro.

La Ley Sarbanes-Oxley de 2002 que abarca una variedad de cuestiones (comúnmente denominada SOX) se aplica a todos los órganos de administración de sociedades norteamericanas que cotizan en bolsa y a firmas

contables y exige nuevos o mejores estándares de gobierno corporativo, auditores externos y divulgación de información financiera.

Las compañías norteamericanas que cotizan en bolsa además deben establecer procedimientos que permitan a sus empleados - donde quiera que estén ubicados - denunciar supuestos de fraude y contabilización dudosa o asuntos de auditoría de forma anónima. Y la única manera realmente eficaz para asegurar el anonimato de los empleados que deciden hacer público lo que en realidad está ocurriendo dentro de una importante sociedad es brindarles un servicio de línea de acceso directo los 365 días del año durante las 24 horas del día administrado por un proveedor externo. →

Llamando las cosas por su nombre

Roy Stemman habla con el equipo a cargo de los servicios de Línea de Acceso Directo de G4S Safe2Say, que están ayudando a compañías en los Estados Unidos y Europa a cumplir con leyes sobre ética.

“Actualmente las líneas de acceso directo se utilizan en los Estados Unidos para que los empleados planteen una amplia variedad de preocupaciones que incluyen discriminación, acoso, violaciones a la seguridad y situaciones peligrosas”.

Afortunadamente para G4S Wackenhut con base en los Estados Unidos, para la fecha en que se promulgó la nueva ley, ya había estado brindando servicios de línea de acceso directo durante casi dos décadas.

“Nuestra primera línea directa fue creada en 1984 en respuesta a solicitudes de clientes”, explica John Hart, gerente de Servicios de Investigación de G4S Wackenhut. “Uno de nuestros principales clientes, una importante cadena de supermercados aquí en Florida, nos preguntó si seríamos capaces de operar una línea de prevención de pérdidas las 24 horas del día los 7 días de la semana, donde los empleados pudieran llamar, de manera anónima si así lo quisieran, para denunciar incidentes en cualquiera de sus tiendas o centros de distribución”.

“Puesto que ya disponíamos de un centro de informes las 24 horas del día los 7 días de la semana para nuestros propios oficiales de seguridad, convenimos incorporar la línea de acceso directo a ese programa”.

Fue tan exitoso que otros clientes solicitaron servicios de centros de atención similares y así el departamento de Consultoría e Investigaciones de G4S Wackenhut asumió la

responsabilidad de las líneas de acceso directo. Esto era entendible puesto que luego de ser avisados de irregularidades o negligencia, los clientes a menudo necesitan ayuda y asesoramiento respecto de cómo responder mejor a la información, y el equipo de investigaciones estaba bien capacitado para asistirlos proporcionándoles un plan de acción y, de ser solicitado, haciéndolo cumplir.

El alcance de las líneas de acceso directo se amplió a comienzos de la década de 1990 con la incorporación de nuevas leyes, recuerda Fred Giles, vicepresidente de Servicios de Investigación:

“Ello fue cuando se aprobaron las Normas Federales para la Imposición de Condenas, que creó la figura de organización demandada. Esencialmente, lo que ello significaba para las sociedades era que sus ejecutivos pasaban a ser no solo civil sino también penalmente responsables por las actividades ilegales de sus empleados en el cumplimiento de sus deberes. Naturalmente, los ejecutivos y directorios buscaron maneras de atenuar esa responsabilidad. Las normas federales para la imposición de condenas describen un número

de pasos que pueden ayudar a las compañías a reducir esa responsabilidad, incluso estableciendo una política de ética corporativa y publicándola a sus empleados, así como asegurándose de que sus empleados tengan a su disposición un medio para denunciar – de manera anónima si así lo desean – sus preocupaciones sobre conductas poco éticas o ilegales. Ello en verdad se convirtió en el trampolín a partir del cual creció G4S Safe2Say”.

En efecto, las líneas de acceso directo corporativas ahora son utilizadas en los Estados Unidos para permitir a los empleados plantear una muy amplia variedad de preocupaciones, sujeto a las políticas de cada compañía, que incluyen discriminación y acoso, violaciones a la seguridad, situaciones peligrosas, la calidad de los productos que están siendo fabricados e incluso violaciones ambientales. Sin embargo, la ley SOX de 2002 se concentró mucho en cuestiones financieras y contables y trajo con ella una nueva complicación para las compañías norteamericanas que cotizan en bolsa. Muchas de ellas son multinacionales y la nueva legislación les exige que apliquen los mismos estándares estrictos a sus compañías en el extranjero y que otorguen a

“... una herramienta muy útil que permite a las empresas estar al corriente de sus negocios escuchando a personas dispuestas a contar las cosas tal como son”.

sus empleados en esos países las mismas oportunidades para denunciar incumplimientos.

No pasó mucho tiempo antes de que los clientes norteamericanos de G4S Safe2Say soliciten ayuda al equipo con base en Florida para cumplir no solo con los requisitos corporativos de su propio gobierno sino también con las exigencias algunas veces contradictorias de las leyes sobre protección de datos de la Unión Europea, que no permiten la transferencia de cierta información personal fuera de sus fronteras, y sus leyes laborales que, a veces, exigen aprobación de consejos de trabajadores para programas de ética y cumplimiento.

La solución no fue difícil de encontrar: Como parte de una de las organizaciones de seguridad más grandes del mundo - Group 4 Securicor - G4S Wackenhut comenzó a negociar con su compañía hermana en Bruselas y, en particular, con el equipo de Servicios Móviles y Monitoreo de G4S Security Services (Bélgica) que no solamente cuenta con sus propios centros de recepción de alarmas (ARCs) sino que también está interconectado con todos los restantes ARCs de G4S en Europa. Esto facilitará el uso de un solo

número de línea de acceso directo sin costo para todos los clientes europeos de G4S Safe2Say. Recientemente se concluyó un proyecto piloto con un cliente norteamericano de G4S Safe2Say con gran presencia en Europa con resultados muy satisfactorios y el equipo de Bruselas, bajo la dirección del gerente de la unidad comercial, Steven Janssens, y el gerente de operaciones, Marc Bormans, están ahora preparados para asistir a compañías de los Estados Unidos a fin de que puedan operar en Europa. Muchas de ellas parecen estar ahogándose en un mar de demandas contradictorias mientras intentan cumplir con los requisitos legales de los Estados Unidos y Europa.

“Junto con nuestros colegas de G4S Wackenhut, estamos encontrando la manera de implementar estos programas en Europa a fin de cumplir con la directiva europea sobre privacidad de datos así como con las diferentes leyes nacionales y requisitos laborales que existen en Europa”, dice Steven Janssens. “La gran ventaja para los clientes de G4S Safe2Say es que sabrán que están llamando a un número de línea directa ubicado en Bruselas, atendido por europeos, y que los datos reunidos se almacenarán en Europa”.

Cuando por primera vez se incorporaron líneas de acceso directo en los Estados Unidos de América había temores de que podría hacerse un uso incorrecto de éstas a fin de efectuar falsas acusaciones y difamar a las personas. Ello no ha ocurrido. En cambio, han probado ser una herramienta muy útil que permite a las empresas estar al corriente de sus negocios escuchando a personas dispuestas a contar las cosas tal como son. A su vez, si se refleja la experiencia de los Estados Unidos, se espera que la resistencia europea a dichos programas disminuya conforme los empleados se adapten al concepto. Justo ahora, sin embargo, el foco de G4S Safe2Say está en brindar a las compañías norteamericanas con base en Europa la mayor ayuda posible. “Creemos que somos la única compañía que opera un centro de atención autónomo de este tipo en Europa”, dice Fred Giles, “y existe poca competencia norteamericana que pueda jactarse de dos décadas de experiencia en el suministro de programas de cumplimiento e integridad así como de contar con una sociedad tan poderosa con colegas europeos.” “Esperamos con ansias los desafíos y oportunidades que están a punto de presentarse”. ■