



Fotografía: iStock

Lograr que los servicios de denuncia telefónica del gobierno sobre corrupción sean efectivos

Los servicios de denuncia telefónica sobre corrupción ofrecen a los gobiernos un canal fundamental para la recepción de denuncias por parte de personas que han estado en contacto con la corrupción o han sido víctimas de esta. Los servicios de denuncia telefónica cobran cada vez más valor como medio de reparación ciudadano y como barómetro del éxito de las medidas contra la corrupción del gobierno. Permiten a la sociedad civil informar al gobierno sobre la efectividad de las políticas e instituciones, los ámbitos en los que se registran irregularidades y los aspectos que requieren medidas. Como servicio, las líneas de denuncia telefónica tienen un rol similar al de las auditorías comunitarias y los centros de asesoría legal en tanto ofrecen un medio para comprobar si los compromisos de campaña y las promesas del gobierno están produciendo resultados. Sin embargo, su efectividad en la lucha contra la corrupción depende de diversos factores operativos, administrativos, institucionales y políticos, que intentarán ser explicados en el presente artículo mediante ejemplos de Azerbaiyán, República Checa, Kenia y Moldavia.

Índice

1. ¿Por qué usar un servicio de denuncia telefónica?
2. ¿Cuál es la clave para el éxito de un servicio de denuncia telefónica?
3. Cómo lograr que un servicio de denuncia telefónica sea efectivo: enseñanzas extraídas de la experiencia

Entender el estudio

A fines de 2008, se encargaron cuatro estudios de país —sobre Azerbaiyán, República Checa, Kenia y Moldavia— con el fin de examinar las características operativas, administrativas, institucionales y políticas de los servicios de denuncia telefónica sobre corrupción del gobierno. En total, se evaluaron 14 servicios gubernamentales de denuncia telefónica. Los servicios de denuncia telefónica marcados con un asterisco (*) recibían exclusivamente denuncias sobre corrupción, en tanto los demás servicios incluidos en el estudio también gestionaban otros problemas:

- 🌐 *Azerbaiyán:* Ministerio de Educación,* Fondo de Protección Social, Ministerio de Impuestos y Fiscalía.
- 🌐 *República Checa:* Ministerio de Justicia y Ministerio del Interior*.
- 🌐 *Moldavia:* Ministerio de Justicia, Ministerio de Salud, Autoridad Tributaria, Servicio de Aduanas, Ministerio del Interior, Centro contra la Corrupción y sobre Delito Económico* y Fiscalía*.
- 🌐 *Kenia:* Comisión contra la Corrupción de Kenia (*Kenya Anti-Corruption Commission, KACC*)*.

Sobre la base de buenas prácticas, se seleccionaron diez ámbitos de evaluación:

- 🌐 características generales del servicio de denuncia telefónica (presupuesto, personal y capacitación, año de creación, publicidad, etc.);
- 🌐 mecanismos utilizados para llevar un seguimiento de las denuncias;
- 🌐 el objetivo y la capacidad del servicio de denuncia telefónica;
- 🌐 estructuras administrativas e institucionales;
- 🌐 grado de voluntad política;
- 🌐 rendición de cuentas y transparencia;
- 🌐 protección de víctimas y testigos;
- 🌐 confianza pública y credibilidad;
- 🌐 naturaleza de la relación con la sociedad civil; y
- 🌐 percepción sobre los principales factores que mejorarían la efectividad general del servicio de denuncia telefónica.

Cada ámbito incluía una serie de preguntas de seguimiento basadas en otros ejemplos de buenas prácticas. A fin de compilar los resultados, los capítulos nacionales de TI que participan en el estudio organizaron dos series de entrevistas: con personal actual del servicio telefónico de denuncia así como con un grupo representativo de usuarios del servicio.

1. ¿Por qué usar un servicio de denuncia telefónica?

Ha transcurrido casi una década desde que los gobiernos comenzaron a utilizar los servicios de denuncia telefónica como mecanismo para que los ciudadanos denunciaran supuestos casos de corrupción. La presencia cada vez más generalizada de teléfonos celulares e internet ha permitido que los servicios de denuncia telefónica alcanzaran a un espectro más amplio de ciudadanos. Por ejemplo, los número de SMS (servicio de mensaje de texto), tanto gratuitos como a bajo costo para el usuario, pueden utilizarse para difundir el servicio de denuncia telefónica (como se hizo en Indonesia) o para alertar a las autoridades sobre un problema determinado, como la falta de suministro de medicamentos o el pedido de sobornos. Los servicios de denuncia telefónica adaptados a los usuarios suelen ofrecerles múltiples canales de denuncia, ya sea a través de teléfonos celulares, formularios para presentación en línea o por correo electrónico¹.

Los 14 servicios de denuncia telefónica del gobierno analizados en este estudio comparativo de cuatro países son representativos de tres modelos de organización (ver recuadro lateral). Han sido establecidos como parte de un organismo nacional contra la corrupción (Kenia y Moldavia), dentro de un organismo del estado, como el Ministerio de Educación (Azerbaiyán), o para un sector en particular, como el poder judicial (República Checa). En los cuatro países del presente estudio, los servicios de denuncia telefónica funcionan como un sector de contacto de determinadas instituciones u organismos gubernamentales y no constituyen una organización independiente.

2. ¿Cuál es la clave para el éxito de servicio de denuncia telefónica?

Si bien los servicios de denuncia telefónica operan en contextos nacionales diferentes, es posible identificar algunos factores comunes vinculados con su efectividad en los cuatro países. Estos factores se relacionan en gran medida con aspectos operativos, administrativos, institucionales y políticos. Las características comunes son similares en los distintos servicios de denuncia telefónica, independientemente del organismo autorizado a operarlos y de la naturaleza de las denuncias recibidas.

Aspectos operativos

Para funcionar como una herramienta efectiva contra la corrupción, el servicio de denuncia telefónica debe promover sus servicios y, a la vez, establecer interfaces que permitan un fácil acceso público. En Moldavia y Azerbaiyán, los servicios de denuncia telefónica difunden habitualmente estos servicios, y para ello emplean afiches y programas de radio y televisión, internet y periódicos locales. Algunos de los servicios de denuncia telefónica del gobierno de Azerbaiyán dedicados a sectores específicos también difunden su actividad en

medios de comunicación relacionados, como periódicos nacionales sobre impuestos y educación.

A fin de incrementar la información sobre servicios de denuncia telefónica del gobierno y facilitar el acceso a estos, resulta esencial comprender los obstáculos que enfrentan los usuarios. Dichos obstáculos pueden ser de índole geográfica, económica o sociocultural (p. ej., relacionados con el género, el origen étnico, el nivel educativo y el idioma). Sin embargo, trabajar en el ámbito local no garantiza necesariamente un incremento en el uso o la comprensión de los servicios de denuncia telefónica. En Kenia, donde la agencia anticorrupción y su servicio de denuncia telefónica han iniciado actividades regionales, una encuesta de ciudadanos —realizada en Nairobi, Mombasa y Kisumu— reveló que sólo el 33 por ciento conocía el servicio de denuncia telefónica, pese a que el público estaba ampliamente informado sobre temas de corrupción y a los esfuerzos del gobierno por difundir el servicio².

El uso de servicios de denuncia telefónica por las víctimas y los testigos de hechos de corrupción también estará supeditado a las limitaciones que presente el servicio en cuanto a su capacidad, ya sean humanas, técnicas y/o financieras. Con respecto a los recursos, se requieren fondos suficientes y específicos (es decir, contemplados en un rubro presupuestario) para fomentar la libertad en las decisiones presupuestarias y la rendición de cuentas respecto de las operaciones del servicio de denuncia telefónica. No obstante, el servicio de denuncia telefónica de Kenia, operado por la comisión contra la corrupción, no cuenta con una línea de financiamiento independiente. Esto se debe en parte a que el servicio de denuncia telefónica es una función de la comisión y sus actividades se encuadran en el trabajo general de esta.

En términos de habilidades técnicas, el personal debe contar con una sólida base de conocimientos sobre las cuestiones jurídicas que abordan y recibir capacitación (o contar con antecedentes vinculados) sobre los requisitos probatorios para investigar los casos. También deben saber cómo tomar medidas contra actos de mala fe en el proceso de denuncia, como el caso de empleados insatisfechos que puedan formular acusaciones falsas o infundadas contra un compañero de trabajo o un superior³. En el caso de la República Checa, los cuatro integrantes del personal del servicio de denuncia telefónica #199 han recibido capacitación legal y han firmado un código de ética que regula su trabajo.

Asimismo, contar con el personal adecuado puede ayudar a mejorar la efectividad del servicio de denuncia telefónica y su uso por parte de los particulares. La experiencia internacional ha demostrado que el personal no puede gestionar adecuadamente más de ocho a diez llamadas significativas en una jornada de ocho horas⁴. En los cuatro países estudiados, la cantidad de personal permanente por servicio de denuncia telefónica oscila entre cero y nueve, mientras que la asignación del personal varía según los períodos de mayor demanda. Por ejemplo, el servicio de denuncia telefónica del Ministerio de

Centros de Incidencia y Asesoría Legal (ALAC): Informar a las personas sobre sus derechos

Desde 2003, *Transparency International* ha trabajado con capítulos nacionales para establecer centros de asesoría y contacto legal destinados a personas que han sido testigos o víctimas de hechos de corrupción.

Al visitar, llamar o escribir a uno de los Centros de Incidencia y Asesoría Legal (*Legal Advice Centres*, ALAC), que actualmente operan en casi 35 países, las personas pueden informarse sobre los derechos que les reconoce la ley para actuar ante casos de corrupción. El personal de los ALAC puede ayudar a la persona interesada a presentar una denuncia o a alertar sobre casos de corrupción⁶.

A través de los años, estos centros han ayudado a las personas a presentarse y denunciar casos de corrupción. Han recibido decenas de miles de llamadas sobre corrupción en todos los niveles, desde los escalafones más altos del gobierno hasta los más bajos.

Los ALAC también trabajan junto con instituciones gubernamentales y departamentos de ejecución para asesorarlos sobre cómo responder a las denuncias de corrupción de los ciudadanos.

Por ejemplo, el ALAC de Guatemala colaboró con la Aduana Nacional para resolver el gran volumen de denuncias ciudadanas sobre uso de sobornos para sobre cobrar a los consumidores. Las personas que llamaron a los ALAC expresaron su preocupación por las irregularidades que se registraban en algunos puestos de aduanas en la frontera entre México y Guatemala, donde se ingresaba al país combustible de contrabando que luego se vendía ilegalmente.

En respuesta, los ALAC trabajaron conjuntamente con la Aduana Nacional en la organización de grupos de trabajo ciudadanos abocados a este problema y en la aplicación más estricta de las reglamentaciones aduaneras.

Uso del servicio de denuncia telefónica en Moldavia y la República Checa

En el caso de Moldavia, el servicio de denuncia telefónica del Ministerio de Salud, que cuenta con cuatro empleados, recibe más de 1.200 llamadas por mes. El alto volumen de llamadas se considera una manifestación de que el sector sea uno de los más problemáticos de Moldavia, así como un servicio con el cual la población se pone en contacto frecuentemente, a través de médicos, hospitales y otros servicios de atención médica.

En la República Checa, existe una diferencia significativa entre el nivel de uso y la satisfacción de los usuarios de los principales servicios de denuncia telefónica sobre corrupción.

El servicio de denuncia telefónica financiado por el Ministerio del Interior y administrado por el capítulo nacional de *Transparency International* recibe una cantidad de denuncias diez veces superior a la del servicio supervisado por el Ministerio de Justicia (60 llamadas por mes contra seis).

La investigación sugiere que esto podría considerarse un reflejo de las diferencias en el grado de confianza, servicio y contacto, lo que evidencia la importancia de la capacitación del personal y la difusión.

Impuestos de Azerbaiyán incrementa su personal durante el período de presentación tributaria para dar respuesta a más de 300 llamadas diarias⁵.

Aspectos administrativos

Los estudios de país revelaron una amplia disparidad en el nivel de selección sistemática de denuncias y los procedimientos de gestión empleados como parte de la administración de los servicios de denuncia telefónica. Con la excepción de la República Checa, existía una falta de claridad general en cuanto a los pasos que seguía el personal del servicio de denuncia telefónica una vez recibida la denuncia. Esto resulta inquietante si se tiene en cuenta la importancia de asesorar a las personas que denuncian casos de corrupción sobre sus derechos y sobre lo que sucederá una vez iniciada una investigación (ver recuadro lateral).

Al operar un servicio de denuncia telefónica, proteger a las víctimas y los testigos de la corrupción supone una serie de cuestiones especiales vinculadas con la obligación de garantizar que los denunciantes no serán objeto de represalias ni sufrirán consecuencias negativas, tanto del gobierno como dentro del entorno de trabajo o la comunidad. Esto es particularmente relevante en el caso de los denunciantes, ya que la mayoría de los países, incluidos los cuatro analizados en el estudio, carecen de leyes que protejan a las personas que denuncian hechos de corrupción.

Si bien las denuncias anónimas pueden dificultar el seguimiento de los casos e incrementan el riesgo de que se formulen denuncias falsas, por lo general se considera importante que los usuarios de los servicios de denuncia telefónica puedan mantener su identidad bajo reserva. En Azerbaiyán, los servicios de denuncia telefónica a cargo del Ministerio de Impuestos y del Ministerio de Educación admiten las denuncias anónimas como un modo de impulsar a los ciudadanos a que utilicen estas vías. En Kenia, la comisión contra la corrupción ha creado un servicio de denuncia telefónica "virtual" a través de internet en el cual las personas pueden denunciar de manera anónima casos de corrupción, además de expresar sus denuncias por medio de llamadas, cartas o personalmente.

Una vez que una denuncia ha sido recibida por un servicio de denuncia telefónica, es importante describir el proceso que supone impulsar los casos hasta su resolución. Esto puede facilitarse mediante el uso de sistemas de gestión de datos para hacer un seguimiento de los casos. En la República Checa, el principal servicio de denuncia telefónica del gobierno (#199) utiliza una base de datos que ha sido creada por el capítulo nacional de TI a fin de permitir que los usuarios ingresen a su Centro de Incidencia y Asesoría Legal (ALAC). Algunos países, entre ellos Moldavia y Kenia, exigen legalmente el monitoreo de los casos.

Como parte de las medidas de monitoreo, el servicio de denuncia telefónica y/o la institución a la que este pertenece deberían publicar informes sobre sus

actividades. Esta información debe incluir la cantidad de casos que se remiten a las autoridades de investigación (como la policía, la fiscalía, el auditor o el defensor del pueblo) y sus resultados (p. ej., medidas disciplinarias, sanciones y acciones judiciales). En Kenia, la comisión nacional contra la corrupción publica en línea su informe anual de actividades, que incluye un resumen estadístico de todos los casos remitidos al procurador general y su situación (www.kacc.go.ke).

Aspectos institucionales

La independencia del servicio de denuncia telefónica dependerá de las facultades institucionales del ministerio o el organismo que lo supervisa. Generalmente, los servicios de denuncia telefónica tienen mayor autonomía para actuar en los casos cuando la persona facultada a designar (y remover) al titular de la unidad a cargo del servicio de denuncia telefónica detenta una posición de mayor rango dentro de la institución que lo alberga. Se trata de una característica que normalmente asigna al servicio de denuncia telefónica un mayor grado de independencia y libertad respecto de la captura por parte de gerentes de rango medio.

La facultad de investigar las denuncias —cuando efectivamente existe— también se derivará del mandato de la institución que administre el servicio de denuncia telefónica y de su rol institucional dentro del gobierno. Por ejemplo, el servicio de denuncia telefónica sobre corrupción del Ministerio de Justicia de la República Checa carece de la facultad de realizar investigaciones, pero sí puede realizar un seguimiento de los casos que remite a la policía. En Kenia, el servicio de denuncia telefónica sobre corrupción es gestionado por la Dirección de Investigaciones y Localización de Activos. Todas las denuncias recibidas por el servicio de denuncia telefónica de Kenia que requieren investigación son remitidas a los propios investigadores de la Dirección.

Cuando los servicios de denuncia telefónica tengan la misión de investigar las denuncias, es importante que cuenten con capacidad acorde y que los pasos de la investigación se establezcan claramente (ver recuadro lateral). En Azerbaiyán, las denuncias de corrupción efectuadas contra el Ministro de Educación (que gestiona un servicio de denuncia telefónica) pueden ser investigadas por la administración de dicho servicio. Sin embargo, cuando se haya cometido un delito penal, los casos deben remitirse a las autoridades de aplicación de la ley y a la fiscalía.

Aspectos políticos

Es importante que los servicios de denuncia telefónica no sean manipulados ni utilizados con fines distintos a aquellos para los cuales fueron diseñados: permitir que las personas que son testigos o víctimas de un hecho de corrupción denuncien los abusos y cuenten con un mecanismo efectivo de reparación.

Las experiencias de implementación de servicios de denuncia telefónica en los cuatro países estudiados evidencian la importancia de contar con ayuda expresa

Servicio de denuncia telefónica sobre corrupción del gobierno de Kenia

La comisión contra la corrupción de Kenia, que administra el servicio de denuncia telefónica, fue creada por una ley del parlamento denominada Ley contra la Corrupción y el Delito Económico (2003).

La Comisión responde en forma directa al parlamento y tiene facultades para investigar “cualquier cuestión o conducta que constituya un acto de corrupción o un delito económico”, si bien no está facultada para procesar a los infractores⁸.

Los casos que no se encuadran dentro de sus responsabilidades, y que representan el 80 por ciento de las 5.200 denuncias recibidas a través de su servicio de denuncia telefónica, son remitidos por la Comisión a los organismos correspondientes⁹. El resto de los casos (20 por ciento), son tramitados por la Comisión, que lleva a cabo investigaciones de seguimiento.

Canales de denuncia anónima

Existen dos maneras de formular denuncias anónimas a través de los servicios de denuncia telefónica. En primer lugar, una persona puede efectuar una llamada telefónica anónima u ofrecer información “de fuente no identificable” a las oficinas del servicio de denuncia telefónica o a su personal. No obstante, en algunos países, como Azerbaiyán y Liberia, las leyes no permiten que el fiscal actúe a partir de denuncias anónimas.

En segundo lugar, una víctima o testigo puede presentarse pero pedir que no se lo identifique en los registros formales durante la investigación. En este caso, el desafío consistirá en respetar y garantizar la confidencialidad y el anonimato a medida que avanza la denuncia de corrupción, en especial cuando estén involucrados individuos con fuerte poder político y económico.

En cuanto al marco jurídico, las leyes sobre protección de denunciantes pueden ayudar a reducir el temor en torno a la seguridad personal y la protección frente a represalias¹⁰. Esta ha sido la experiencia en países como Estados Unidos y en el Reino Unido, que desde hace varios años cuentan con este tipo de leyes.

Para que el segundo tipo de denuncia anónima funcione en la práctica, deben adoptarse medidas claras de protección de datos, y se requiere un alto grado de independencia institucional por parte del servicio de denuncia telefónica y la institución a la que este pertenece.

del gobierno para combatir la corrupción en el país. En algunos países, este compromiso ha sido desigual, pese a las políticas (como las iniciativas contra la corrupción y las leyes sobre libertad de información) que indican lo contrario.

La falta de confianza pública tanto en el compromiso general del gobierno de luchar contra la corrupción como en el servicio de denuncia telefónica es un problema en todos los países estudiados. Esta conclusión se refleja en las recientes encuestas de opinión que muestran que menos del 25 por ciento de las personas entrevistadas en cada uno de los cuatro países creía que las medidas de su gobierno contra la corrupción eran efectivas⁷. También puede existir falta de credibilidad cuando el servicio de denuncia telefónica y la institución que lo alberga carecen de las facultades adecuadas para abordar las denuncias recibidas. En Moldavia, por ejemplo, dos de los servicios de denuncia telefónica evaluados —administrados por el Ministerio de Salud y el Servicio de Aduanas— señalaron que carecían de facultades suficientes para gestionar casos que tuvieran implicancias políticas. En otros casos, la falta de credibilidad puede constituir un reflejo de la ineffectividad de otros organismos gubernamentales relevantes —como los tribunales— en la aplicación de las leyes y sanciones existentes.

Asociarse con una organización de la sociedad civil puede ayudar a mejorar la credibilidad de un servicio de denuncia telefónica. En la República Checa, el gobierno ha contratado al capítulo local de *Transparency International* para que administre su servicio nacional de denuncia telefónica sobre corrupción. Otro modelo de colaboración ha sido puesto en práctica en Azerbaiyán, donde varias organizaciones locales de juventud y el capítulo nacional de TI fueron invitados a aportar su personal al servicio de denuncia telefónica del gobierno correspondiente al ministerio de educación. En la mayoría de los países estudiados, se considera que la existencia de un servicio de denuncia telefónica gestionado por la sociedad civil o con la colaboración de esta ha ayudado a mejorar las actividades del gobierno al ofrecer a las personas un canal adicional y competitivo para plantear denuncias.

3. Cómo lograr que un servicio de denuncia telefónica sea efectivo: enseñanzas extraídas de la experiencia

La “efectividad” del servicio de denuncia telefónica de un gobierno se percibe como una combinación de su dimensión operativa, administrativa, institucional y política. Las recomendaciones formuladas a continuación respecto de cada uno de estos componentes tienen en cuenta las experiencias descritas en Azerbaiyán, República Checa, Kenia y Moldavia, así como las enseñanzas extraídas a partir de las buenas prácticas. El objeto de esta sección es ofrecer una guía para comprender las acciones y las características que pueden fomentar la efectividad de un servicio de denuncia telefónica.

Aspectos operativos

- 🌐 *Difundir los servicios de denuncia telefónica entre el público.* En los países con bajos índices de alfabetismo, la publicidad en el (los) idioma(s) local(es) a través de programas de radio y televisión comunitarios es un componente importante de la estrategia de contacto.
- 🌐 *Generar un entorno receptivo y favorable a los clientes.* Esto incluye contar con operadores y personal que hablen más de uno de los idiomas principales del país, establecer mecanismos para responder a llamadas efectuadas fuera del horario de atención y otros requisitos simples, como disponer de personal suficiente para responder al volumen de llamadas recibidas.
- 🌐 *Procurar que el personal reciba capacitación.* Todos los integrantes del personal debe estar preparados para evaluar las denuncias planteadas, formular preguntas para asistir a las personas que llaman y brindar información a estas sobre sus derechos (cuando la denuncia proceda y se convierta en un caso).
- 🌐 *Designar una fuente de financiamiento específica.* El presupuesto de los servicios de denuncia telefónica debe estar claramente identificado y separado en su propio rubro presupuestario dentro del financiamiento del ministerio o el organismo del que forma parte.

Aspectos administrativos

- 🌐 *Proteger los derechos de las fuentes a mantener su anonimato y a presentar una denuncia de manera confidencial.* El derecho a presentar denuncias de manera anónima es un factor importante, pero depende del marco jurídico nacional, así como de si existen disposiciones que protejan a los denunciantes y a quienes formulan denuncias anónimas (ver recuadro lateral).
- 🌐 *Estandarizar los procedimientos para la gestión y el procesamiento de las denuncias.* Estos deben incluir la creación de una lista para seleccionar y dar curso a las denuncias.

Lograr que los servicios de denuncia telefónica del gobierno sobre corrupción sean efectivos

- *Fijar plazos claros para responder a las consultas y denuncias.* Estos deben ser razonables según el tipo de respuesta necesaria, y deben ser informados a los usuarios.
- *Establecer y definir en términos formales y jurídicos cuándo un caso se considera “resuelto” y “cerrado”.* Las dimensiones a tener en cuenta al establecer esta condición son: las leyes aplicables en un determinado país; el nivel de evidencia necesario para que la denuncia sea “admisible” según el derecho; los requisitos para remitir la denuncia a otras autoridades responsables; y la intención del denunciante de impulsar el caso.
- *Establecer sistemas de gestión de datos.* Los sistemas deben captar la información que pueda ser utilizada para monitorear los casos y sectores afectados, creando un mapa de riesgos sobre instituciones o servicios problemáticos.
- *Publicar periódicamente información sobre el desempeño del servicio de denuncia telefónica.* La información básica del informe debe incluir la cantidad de llamadas recibidas, el porcentaje que fue resuelto inmediatamente y qué proporción requirió seguimiento.

Aspectos institucionales

- *Describir las responsabilidades de la investigación.* Para el personal del servicio de denuncia telefónica, esto supone conocer qué nivel de evidencia exige la ley para impulsar una investigación y qué poderes deben ser notificados dentro del servicio de denuncia telefónica, el ministerio y el gobierno (p. ej., la fiscalía).

Aspectos políticos

- *Promover la independencia del servicio de denuncia telefónica respecto de la injerencia política o administrativa.* Es esencial que el servicio de denuncia telefónica sea percibido como seguro, imparcial y que no favorezca el interés político de ninguna persona ni que esté a merced de los directores del organismo.

- 🌐 *Establecer vínculos con la sociedad civil.* Las asociaciones con la sociedad civil pueden incrementar la credibilidad y el nivel de confianza, y a la vez mejorar el desempeño del servicio de denuncia telefónica.

Al evaluar las enseñanzas extraídas del estudio, la conclusión en común es la importancia de abordar estas cuatro dimensiones en un plano de igualdad al crear y administrar un servicio de denuncia telefónica. Por ejemplo, los presupuestos abultados y la publicidad no bastarán para mejorar el servicio si el personal que responde las llamadas no cuenta con la capacitación adecuada. Incluso es posible que los servicios de denuncia telefónica especializados en corrupción no resulten efectivos cuando el grado de voluntad y confianza política no sea suficiente. Para que los servicios de denuncia telefónica transmitan al gobierno la opinión de la población acerca de su desempeño, es esencial evaluar, abordar y fortalecer estos aspectos recomendados. 🌐

Este Documento de Trabajo fue elaborado por el Departamento de Políticas e Investigación de la Secretaría de TI en colaboración con Programas Globales. El equipo de redacción estuvo integrado por Craig Fagan y Angela Keller-Herzog. Las investigaciones de país fueron realizadas por los capítulos nacionales de TI en Azerbaiyán, República Checa, Kenia y Moldavia.

Deseamos expresar nuestro agradecimiento al Open Democracy Advice Centre (Sudáfrica) y Public Concern at Work (Reino Unido) por haber revisado el estudio.

Para obtener información acerca de las iniciativas de TI sobre lucha contra la corrupción, visite: www.transparency.org.

Para obtener más información sobre este Documento de trabajo y otros documentos de la serie, comuníquese con Craig Fagan escribiendo a la Secretaría de TI: plres@transparency.org

TRANSPARENCY INTERNATIONAL

Teléfono

+49-30-343820 -0

Fax

+49-30-347039 -12

Secretaría Internacional

Alt-Moabit 96

10559 Berlín

Alemania

IMPRESO EN PAPEL RECICLADO

Referencias:

¹ Algunas compañías como SGS y organizaciones internacionales como el Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo reciben la mayoría de las denuncias sobre corrupción a través de internet y por correo electrónico. Para consultar información adicional, visitar:

www.ebrd.com/about/integrity/compl/about.htm y www.sgs.com/about_sgs/compliance_report_form.htm.

² TI Kenia utilizó consultas a actores interesados elaboradas a partir de debates sobre corrupción en estas tres ciudades para llevar a cabo un estudio por muestreo aleatorio destinado a determinar si las personas sabían sobre el servicio de denuncia telefónica. El gobierno de Kenia ha difundido anuncios y publicidades sobre este y otros servicios de denuncia telefónica en varias ciudades. En Kenia, como resultado de una serie de casos resonantes, entre ellos el escándalo de Anglo-Leasing, y de una cobertura positiva por parte de la prensa, los ciudadanos están ampliamente familiarizados con el problema y sufren sus consecuencias. Según Transparency International, el 37 por ciento de los ciudadanos de Kenia informaron haber pagado un soborno en el último año. Ver: TI, Barómetro Global de la Corrupción 2009 (Berlín, Alemania: Transparency International, 2009).

³ Para obtener más detalles, ver: U4 Network, U4 Helpdesk Query, "Anti-corruption hotlines", (Bergen, Noruega: Chr. Michelsen Institute, 2006). Disponible en: www.u4.no/helpdesk/helpdesk/queries/query109.cfm.

⁴ Ver: Public Service Commission. Public Service Commission Report on Anti-Corruption Hotlines (Ciudad del Cabo, Sudáfrica: Public Service Commission, abril de 2002).

⁵ Si bien el Ministerio de Impuestos no opera un servicio de denuncia telefónica especializado, fomenta la presentación de denuncias sobre corrupción. Entre 2007 y 2008, el servicio de denuncia telefónica del Ministerio de Impuestos de Azerbaiyán recibió un total de 323.280 llamadas.

⁶ Para obtener más información sobre los ALAC, ver:

www.transparency.org/global_priorities/other_thematic_issues/alacs.

⁷ Las conclusiones pertenecen al Barómetro Global de la Corrupción 2009. En respuesta a la pregunta "¿Cómo evalúa las medidas del gobierno actual para combatir la corrupción?", sólo el 1 por ciento de los entrevistados en la República Checa señalaron que fueran efectivas. Los resultados de Moldavia, Kenia y Azerbaiyán fueron: 9 por ciento, 24 por ciento y 14 por ciento. Ver: TI, Barómetro Global de la Corrupción 2009, (Berlín, Alemania: Transparency International, 2009). www.transparency.org/policy_research/surveys_indices/gcb/2009.

⁸ Ver: Republic of Kenya. The Governance, Justice, Law & Order Sector (GJLOS) Reform Programme. www.gilos.go.ke/giinner.asp?pcat2=agencies&pcat=minjust&cat=kacc.

⁹ Ver: Comisión contra la Corrupción de Kenia, Informe Anual 2007/2008 (Nairobi, Kenia: KACC, 2009). www.kacc.go.ke/whatsnew.asp?id=142.

¹⁰ Ver: Public Service Commission Report on Anti-Corruption Hotlines (Ciudad del Cabo, Sudáfrica: Public Service Commission, abril de 2002). Disponible en: www.psc.gov.za/docs/reports/2002/hotlines/01.pdf.

© 2009 Transparency International. Todos los derechos reservados.

Transparency International (TI) es la organización de la sociedad civil que lidera la lucha contra la corrupción en el mundo. A través de más de 90 capítulos en todo el mundo y una secretaría internacional en Berlín, Alemania, TI crea conciencia acerca de los efectos nocivos de la corrupción, y trabaja junto a distintos socios en el gobierno, las empresas y la sociedad civil para desarrollar e implementar medidas efectivas para combatirla. Para obtener más información, ingrese en: www.transparency.org