



FORENSIC SERVICES

Línea Ética

Mecanismo de denuncia anónimo de fraudes o conductas inapropiadas en las organizaciones

11 de Enero de 2012

Santiago de Chile

ADVISORY

Temario

	Página
I - KPMG Forensic Services	3
II – Servicio de Línea ética	8
III – Categorías de Fraude	15
IV – Estadísticas	20
V – Implementación de una Línea Ética	26
VI – Estrategia de comunicación	33
VII – Administración de una Línea ética	36



I - KPMG Forensic Services

KPMG Forensic

KPMG Forensic es una práctica global

Objetivo

- Asistir a las organizaciones en sus esfuerzos por adquirir los más elevados niveles de integridad en los negocios

Enfoque

- Detectar, prevenir e investigar fraudes y conductas irregulares
- Evaluar vulnerabilidades a actividades fraudulentas y desarrollo de controles y programas para identificar tales riesgos
- Utiliza técnicas de Forensic Technology (Ej.: Análisis de datos para detectar irregularidades)

Profesionales de KPMG Forensic

Contamos con equipos multidisciplinarios integrados por:

● **Contadores Públicos Forenses**

- Profesionales en gobierno corporativo e integridad y cumplimiento
- Profesionales en prevención de lavado de dinero

● **Abogados**

● **Profesionales en Forensic Technology**

- Con experiencia en recuperación y análisis de evidencia digital
- Analistas de bases de datos
- Profesionales con experiencia en búsquedas en bases de datos públicas

● **Profesionales ex-policías y de organismos reguladores**

● **Certified Fraud Examiners**

● **Criminologistas**

25 prácticas de Forensic acreditadas mundialmente



Servicios de KPMG Forensic

Servicio	Características
Investigations	Investigación de sospechas de fraude, irregularidades contables y corrupción, incluyendo reportes financieros fraudulentos, malversación de fondos e incumplimiento de la ley, regulaciones, contratos y políticas de la firma
Fraud Risk Management	Servicios integrales que asisten a las organizaciones en sus constantes esfuerzos por prevenir, detectar y responder ante el riesgo de fraude a través del diseño, implementación y evaluación de programas y controles anti-fraude
Compliance & Monitoring	Asiste a las organizaciones en la evaluación de su exposición a riesgos de no cumplimiento de leyes, regulaciones y contratos. Adicionalmente, ayuda a los clientes en la implementación de programas para promover y monitorear el cumplimiento
Forensic Technology	Ayuda a los clientes en la aplicación de las tecnologías adecuadas según las necesidades de la investigación o el litigio, permitiendo administrar y analizar de manera eficiente y efectiva grandes volúmenes de documentos y evidencia digital

II - Servicio de Línea Ética

Marco Normativo

- **Con el impacto económico del caso Enron, y la aparición de la ley Sarbanes-Oxley en el año 2002, se ordenó el establecimiento de mecanismos anónimos de informes otorgándole particular énfasis a los sistemas de control externos a aquellas empresas que cotizan en bolsa. La ley Dodd-Frank también impulsó este mecanismo.**
- **En Sudamérica, a pesar de que empresas públicas o privadas que no cotizan en bolsa no son requeridas a cumplir con la ley Sarbanes-Oxley, muchas han seguido el ejemplo de las compañías que por dicha ley y mejores prácticas de Gobierno Corporativo han tenido que acudir a controles para prevenir y detectar fraude.**
- **En el caso de Chile, la reciente sanción de la Ley nro. 20.393 estipula la responsabilidad penal de las personas jurídicas (con o sin fines de lucro, públicas o privadas) para los delitos de lavado, financiamiento del terrorismo y cohecho de oficial público nacional o extranjero.**

Ley 20.393: Modelo de Prevención (“Modelo”)

1) Designación de un Encargado de Prevención

- Designado por máxima autoridad administrativa de la persona jurídica (Directorio, Socio Administrador, representantes, dueños o socios, etc.)
- Autonomía respecto de la Administración, dueños, socios, accionistas o controladores. Podrá ejercer labores de contraloría o auditoría interna.

2) Definición de medios y facultades del encargado de prevención

- Recursos y medios materiales necesarios para realizar adecuadamente sus labores
- Acceso directo a la Administración de la Persona Jurídica para:
 - informarla oportunamente de las medidas y planes implementados
 - para rendir cuenta de su gestión y reportar a lo menos semestralmente.

3) Establecimiento de un Sistema de Prevención de Delitos

- Identificación de procesos o actividades que incrementen los riesgos de comisión de delitos
- Establecimiento de Protocolos, Reglas y procedimientos específicos
- Identificación de procedimientos de administración y auditoría
- Establecer método de denuncia, sanciones, modificación de contratos y reglamentos

4) Supervisión y certificación del Sistema de Prevención de Delitos

- Establecer métodos de aplicación efectiva y supervisión del MDP para detectar y corregir fallas
- Podrá solicitar la certificación de la adopción e implementación del MDP

Por qué implementar una Línea Ética?

- Según diversos estudios, las empresas pierden aproximadamente un 7% de sus ingresos anuales en prácticas fraudulentas.
- Somos conscientes de que los mejores informados sobre los fraudes o conductas irregulares que se cometen en la organización suelen ser los empleados. Que pudieron verlo u oírlo, pero que por no saber a quien acudir, callan.
- Creemos que “prevenir es mejor que curar” ante la existencia de posibles conductas inapropiadas o indeseables dentro de la Compañía. Actos fraudulentos, no éticos o conductas indeseables no sólo exponen a las compañías a pérdidas financieras directas, sino también a gastos colaterales en forma de posibles litigios, empañando la reputación y provocando además ineficiencia en las prácticas de trabajo y recursos de la Compañía.
- La implementación de una Línea Ética en las empresas permitirá realizar a la dirección de la Organización una gestión centralizada y eficiente en la administración de riesgos y en la minimización de pérdidas eventuales sufridas por fraudes u otras conductas irregulares o contrarias a su código de ética.

Por qué implementar una Línea Ética?

- Implementando un servicio de denuncias anónimas de irregularidades, una Organización esta demostrando a sus empleados y a la comunidad un compromiso de buen gobierno corporativo y responsabilidad social empresaria y que es un líder en la aplicación de un programa eficaz de prevención de fraudes e irregularidades en su estrategia de gestión de riesgos.
- Una de las principales estrategias para reducir el riesgo de que estos actos se produzcan es la implementación de un servicio de reportes anónimos de irregularidades.
- En nuestra experiencia, este servicio tiene el efecto de potenciar al personal de una institución a expresar sus preocupaciones en condiciones de estricta confidencialidad y en caso de que deseen, en forma anónima, produciendo así una importante función de disuasión para la ocurrencia de este tipo de actos en toda la Organización.

¿Porqué contratar a un tercero independiente?

- **Aporta independencia y confianza.**
- **El objetivo es que reciba y administre las denuncias fuera de la Compañía, para que los empleados tengan plena seguridad de que la denuncia es anónima.**
- **A diferencia de otros servicios similares, las llamadas a la Línea Ética no son en ningún caso desviadas a un centro de llamadas. Todas las llamadas son contestadas por profesionales calificados del departamento de Forensic Services de KPMG con experiencia no solo en el tratamiento de denuncias telefónicas, sino también con experiencia en la realización de investigaciones sobre la variedad de inquietudes que se reciban.**

Tipos de Denuncias

- **Apropiación indebida de fondos y activos.**
- **Creación de transacciones ficticias o documentación.**
- **Sobornos y retornos.**
- **Conflictos de intereses.**
- **Colusión entre empleados y proveedores o clientes.**
- **Manipulación de comisiones de ventas.**
- **Intimidación sexual o de hostigamiento físico.**
- **Salud y seguridad ocupacionales.**
- **Discriminación en los precios.**
- **Compras para uso personal.**
- **Facturación falsa que involucre la colusión entre supervisores del área de cuentas por pagar y del área de compras.**
- **Nepotismo o favoritismo inadecuado en los ascensos de la organización.**

III - Categorías de fraude

¿Qué es el Fraude y la Conducta Irregular?

- **Fraude**

- Todas las actividades que impliquen falta de honestidad y engaño que puedan directa o indirectamente reducir significativamente el valor del negocio

- **Conducta Irregular**

- Todo comportamiento laboral que le asigne al empleado o a sus allegados un beneficio personal no autorizado, en contra de los intereses de Cencosud.
- Cualquier conducta antiética en la gestión o administración del trabajo.
- Toda actividad contraria al Código de Ética y a los principios institucionales.

Clasificación del Fraude

Malversación de Activos

- ◆ Robo o uso indebido de recursos de la compañía

Informes Financieros Fraudulentos

- ◆ Alteración de los estados financieros de la compañía

Corrupción

- ◆ El defraudador usa indebidamente su influencia en una transacción comercial a fin de obtener un beneficio para él o un tercero, contrario a sus obligaciones con su empleador o los derechos de otro

Malversación de Activos - Ejemplos

Activos	Personal (Payroll)	Desembolsos fraudulentos
<ul style="list-style-type: none">◆ Robo de inventario, insumos o equipo◆ Uso indebido de equipo◆ Malversación de fondos	<ul style="list-style-type: none">◆ Empleados fantasma◆ Comisiones falsas◆ Alteración de tiempos y gastos◆ Manipulación de beneficios◆ Falta de control en contratistas	<ul style="list-style-type: none">◆ Compras<ul style="list-style-type: none">- Compras personales- Empresas fantasma- Pagos duplicados- Facturas apócrifas◆ Reembolso de gastos◆ Manipulación de cheques

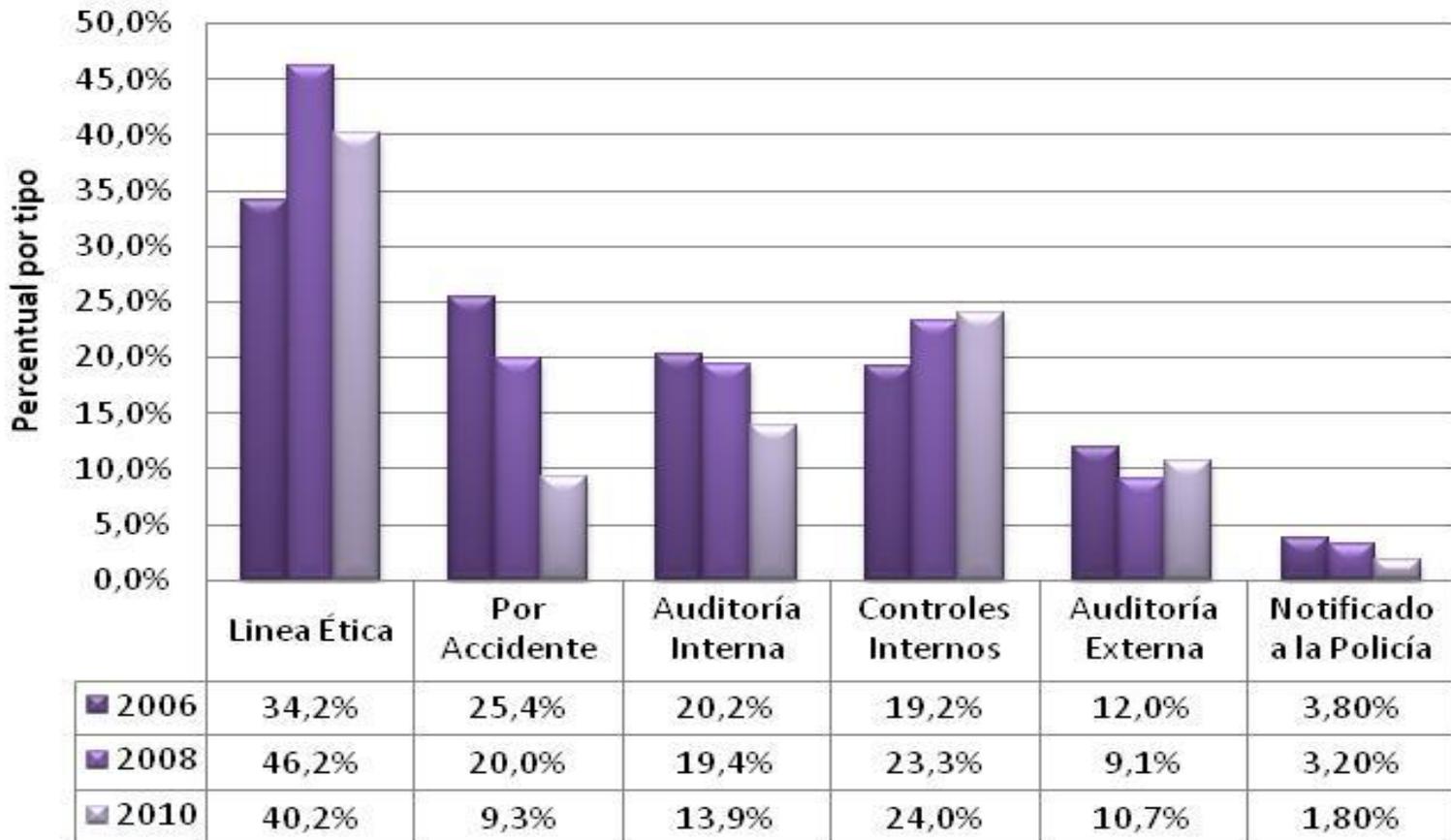
Informes Financieros Fraudulentos - Ejemplos



IV - Estadísticas

Principales métodos de detección de Fraude y Conductas Irregulares

Tipos de detección



Fuente: Association of Certified Fraud Examiners, "2006/2008/2010 Report to the Nation on occupational fraud and abuse"

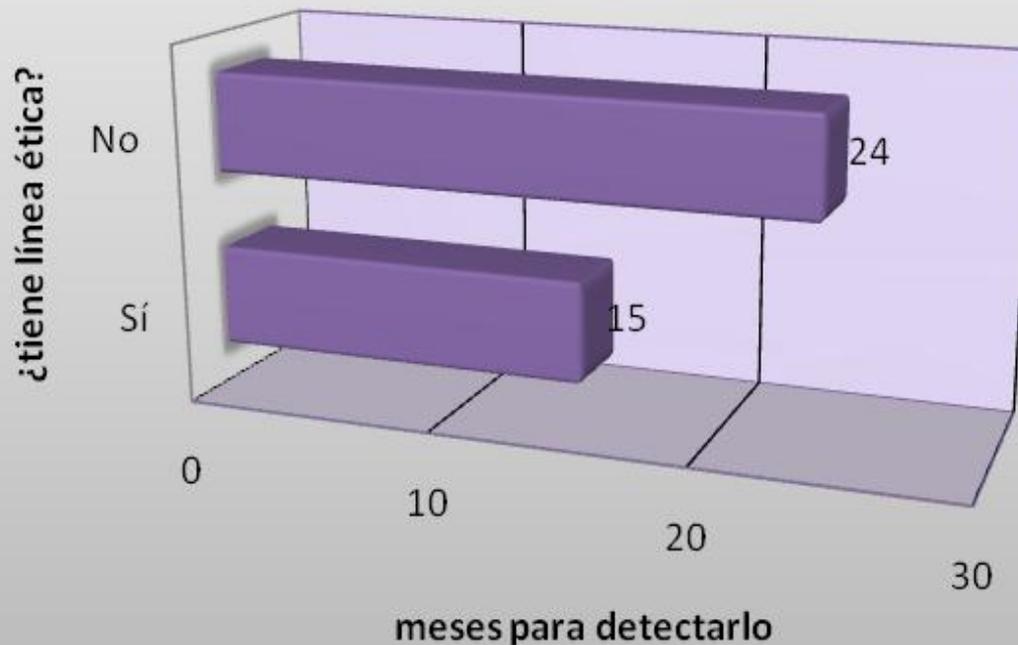
Edades de los Perpetradores



Fuente: Association of Certified Fraud Examiners, "2006/2008/2010 Report to the Nation on occupational fraud and abuse"

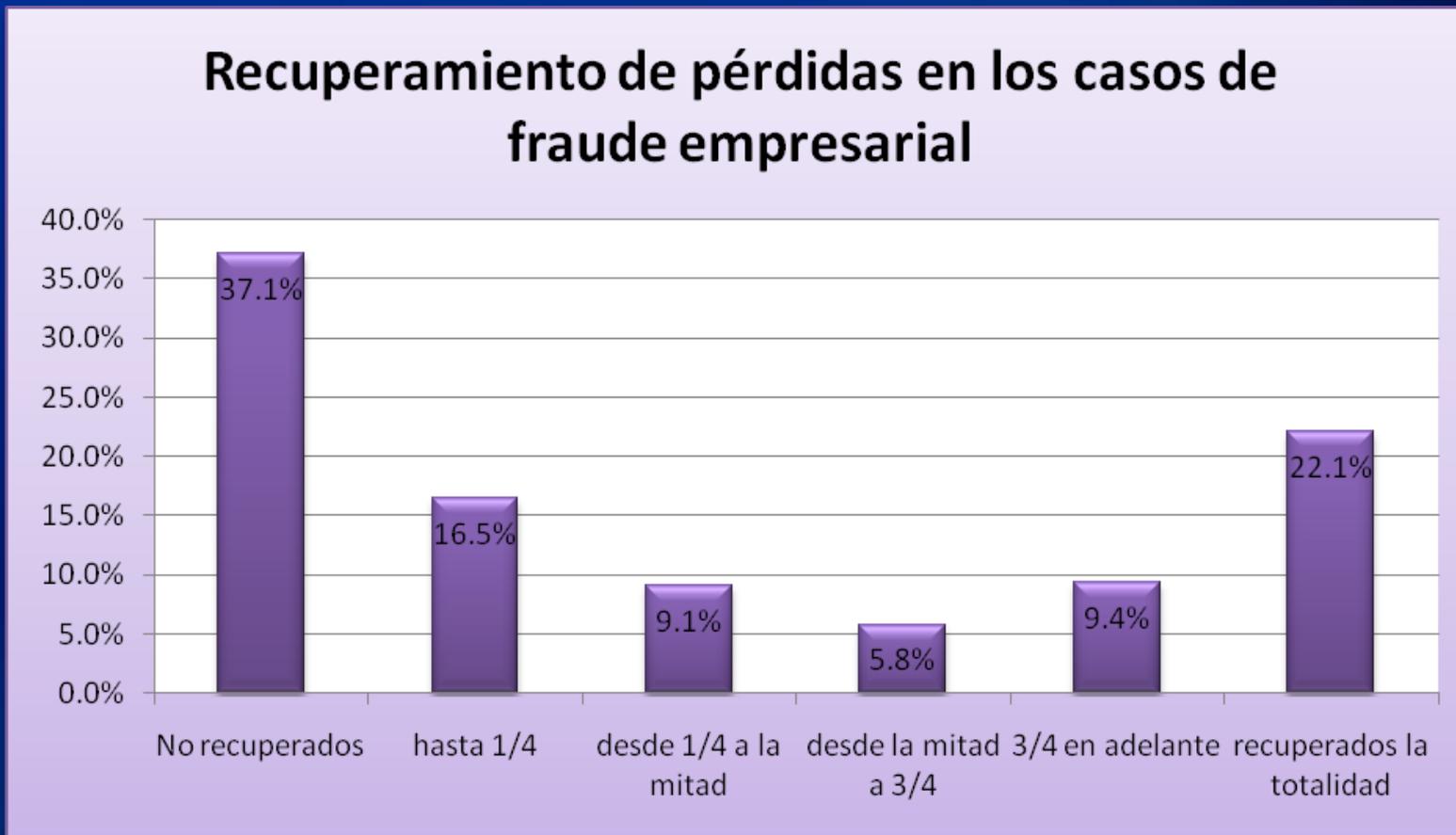
Tiempo promedio de detección de fraudes

Promedio en meses para detectarlo
dependiendo si tiene línea ética



Fuente: Association of Certified Fraud Examiners, "2006/20082/010 Report to the Nation on occupational fraud and abuse"

Recuperación de pérdidas en fraudes empresariales



Fuente: Association of Certified Fraud Examiners, "2006/2008 /2010 Report to the Nation on occupational fraud and abuse"

Razones por las cuales no se recuperan los perjuicios económicos



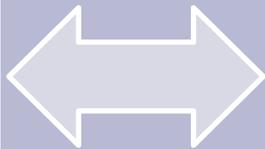
Fuente: Association of Certified Fraude Examiners, "2006/2008 /2010 Report to the Nation on occupational fraud and abuse"

V - Implementación de una Línea Ética

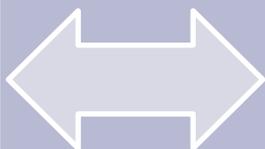
Funcionamiento de una Línea Ética



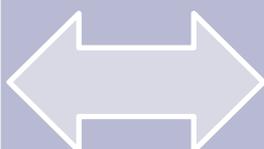
Línea gratuita 800



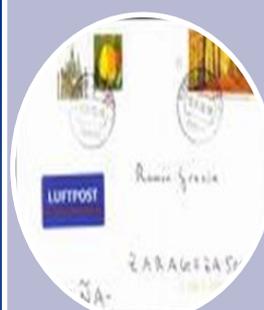
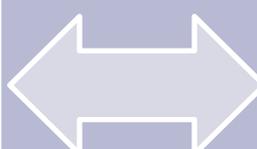
Página Web



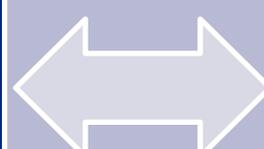
E-mail



Entrevistas personales



Correo postal



Fax



Funcionamiento de una Línea Ética



Sólo debe comunicarse a un 800 y un especialista tomará su denuncia y atenderá todas las dudas que tenga al respecto. A partir de su denuncia, se elevará un informe al área de la Compañía designada.



Si prefiere hacer su denuncia a través de la Web, ingrese a:
www.lineaetica.kpmg.cl

Se encuentran como un formulario guía, permite volcar la información de manera sencilla, rápida y eficaz, con la posibilidad de adjuntar distintos documentos al texto ingresado.



Si prefiere hacer su denuncia a través de un e-mail diríjase a:

lineaetica@kpmg.com, donde podrá adjuntar archivos de hasta 9MB.

Funcionamiento de una Línea Ética



Si prefiere realizar su denuncia a través de una entrevista personal: concertar primero a través de la línea 800 la reunión con alguno de nuestros profesionales.



Si prefiere hacer su denuncia a través del correo postal, sólo debe enviarnos la información a Isidora Goyenechea 3520, Las Condes, Santiago, 7mo piso., dirigido a KPMG Chile.



Si prefiere hacer su denuncia a través de un fax, envíelo a:
+56-2-798-1000, dirigido a “Línea Ética”

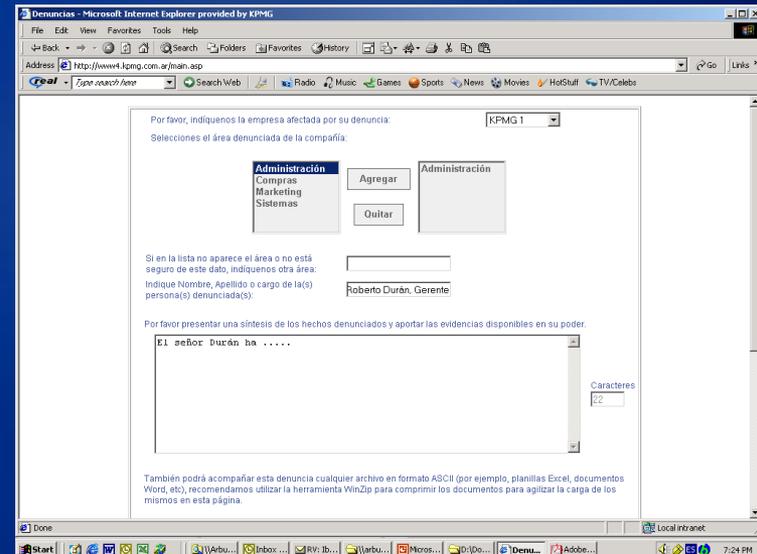
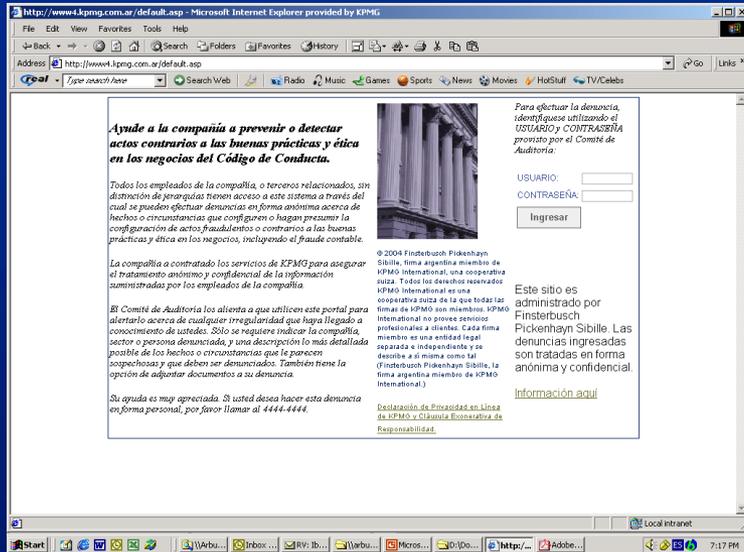
Funcionamiento de la línea telefónica gratuita

- **KPMG pondrá a disposición de las organizaciones una línea del tipo 800. Profesionales del departamento de Forensic de KPMG responderán y documentarán todas las llamadas recibidas. Las mismas se recibirán durante lunes a viernes de 9 AM a 6 PM.**
- **La persona que realiza la llamada tendrá la opción de permanecer en el anonimato. En ese caso, sus datos personales no serán proporcionados a la empresa. Siempre se le otorgará a la persona que llama un número de identificación.**
- **Con este número de identificación la persona que realice una denuncia podrá posteriormente aportar información adicional.**

Funcionamiento de la página web

- El servicio consta de un sitio web en idioma español e inglés, en el cual los empleados y terceros relacionados podrán denunciar por escrito las irregularidades o conductas irregulares durante las 24 horas los 365 días del año. El sitio web tiene certificado de servidor seguro y la conexión se realiza con protocolo que permite el cifrado de los datos entre el navegador y el servidor.
- Para el acceso al sitio se requiere conocer el usuario genérico asignado y la contraseña única. Este usuario genérico y contraseña será distribuido y publicado entre los empleados y/o terceros durante la etapa de implementación de la Línea Ética.
- Una vez autenticado el denunciante tiene acceso al formulario de denuncias, el cual contiene campos predefinidos (por ejemplo, compañía denunciada, o área de negocios), campos obligatorios y campos libres, incluyendo la posibilidad de adjuntar documentos electrónicos del tipo Word, Excel, Acrobat, etc.
- El formulario le ofrece la opción de indicarnos una dirección de correo electrónico virtual (por ejemplo, denunciante@hotmail.com). Esta dirección será utilizada para requerirle aclaraciones o ampliaciones y darle retroalimentación sobre la denuncia efectuada.

Funcionamiento de la página web



Estrategia de Comunicación

Planificación de las distintas etapas

- **La estrategia de comunicación es clave a la hora de implementar correctamente una Línea Ética. A tal fin es fundamental conocer previamente las distintas tareas que habrá que realizar en todo el proceso de implementación con sus tiempos asociados.**
- **El cronograma de dichas actividades deberá realizarse al inicio del proceso de implementación para poder prever de antemano cambios que pudieran ir surgiendo a lo largo de este proceso.**
- **En este cronograma una de los aspectos claves que habrá que planificar con tiempo serán las charlas de capacitación que deberán realizarse al management de la Compañía.**

Proceso de comunicación

- **La comunicación interna a los empleados de la organización deberá realizarse con un conjunto de acciones claras y concisas para que no existan dudas de cómo será el funcionamiento de la Línea Ética.**
- **Estas acciones de comunicación estarán conformadas por :**
 1. **Colocación de afiches en carteleras, office, vestuarios y plantas productivas en el caso de que existan.**
 2. **Una carta del Presidente o Gerente General a todos los colaboradores junto con el recibo de sueldo comunicando la implementación de la Línea Ética.**
 3. **Dictado de cursos de capacitación o inducción al management de la Compañía para que comprenda claramente como será el funcionamiento del servicio.**
 4. **Espacio de nota en la revista interna (house organ).**
 5. **Información en internet acerca de la Línea Ética.**
 6. **Un email solicitándoles realizar un auto curso o e-learning desarrollado por KPMG que será realizado por los empleados de la Compañía a través de una página web de KPMG.**

Administración de una Línea Ética

Protocolo de Investigación de denuncias recibidas en la Línea ética

- Es fundamental que exista un protocolo de investigación de denuncias recibidas a través de la Línea Ética.
- Este protocolo tiene que establecer claramente como será el funcionamiento del servicio, quienes serán los receptores iniciales de las denuncias, funciones del Comité de Ética en caso de exista y pasos a seguir para la investigación de aquellas denuncias relevantes.
- En todos los casos tendrá que establecerse previamente cual será el escalonamiento de las denuncias en caso de que los interlocutores primarios estén incluidos en las denuncias.
- Habrá que tener en cuenta cual será el feedback que la Compañía aportará a quienes realizaron las denuncias.

Cómo se administrarán las denuncias recibidas en la Línea ética

- Dentro de las 24 o 48 horas de recibida la denuncia KPMG enviará un informe con un código de denuncia a la Gerencia de Auditoria Interna , Gerencia de RRHH o Comité de Ética, informando la supuesta irregularidad.
- El Comité de Ética realizará un análisis de la denuncia recibida sobre la cual KPMG podrá asistirlos posteriormente en una investigación Forense.
- KPMG enviará además a la Gerencia de Auditoria Interna, Gerencia de RRHH o Comité de Ética un reporte mensual indicando el 100% de las denuncias recibidas, detallando el canal a través del cual se recibió la denuncia, su código, día y hora, personas, áreas y empresas de involucradas, así como una breve descripción de cada una de las denuncias.

Consultas

- **Para poder terminar con conductas irregulares, antiéticas o impropias por parte de miembros de la organización, es necesario que éstas sean denunciadas.**
- **¿Preguntas?**
- **MUCHAS GRACIAS!**

Contactos

Hernán Carnovale

Director Forensic Services

hcarovale@kpmg.com.ar

KPMG en Argentina

Tel.: +54 (11) 4316 5745

www.kpmg.com.ar

Diego Bleger

Socio Forensic Services

dbleger@kpmg.com.ar

KPMG en Argentina

Tel.: +54 (11) 4316 5910

www.kpmg.com.ar

Adriano Mucelli

Director Forensic Services

aumucelli@kpmg.com

KPMG en Chile

Tel.: +56 (2) 798 1216

www.kpmg.cl



FORENSIC SERVICES

Línea Ética

ADVISORY