



La digitalización de los canales de denuncia en tiempos de COVID-19: Pasado, presente y futuro

La digitalización de los canales de denuncia en tiempos de COVID-19: Pasado, presente y futuro

El Fraude interno u ocupacional se da en las organizaciones cuando hay una apropiación indebida de recursos de la misma por parte de los colaboradores. Los colaboradores aprovechan sus puestos de trabajo para manipular datos, hacer gestiones falsas o sustraer bienes para beneficio personal. En el fraude interno pueden estar implicados externos como proveedores y clientes

Según la ACFE, el fraude ocupacional implica el 5% de los ingresos BRUTOS de las empresas estadounidenses. Además, nos indica que el 49% de los fraudes se detectan por denuncias en las organizaciones que disponen de líneas para tal fin.

En tanto que en las organizaciones que no disponen de líneas de denuncia este porcentaje es del 31%. Es importante detallar que según el informe de las naciones 2020 de ACFE, las empresas que cuentan con canales de denuncias reducen los costos de fraude casi a la mitad, principalmente porque el tiempo de detección promedio se reduce desde 18 meses en las organizaciones que no tienen línea de denuncia a 12 meses en las que sí la tienen.



¿Qué es un canal de denuncias?

Es una herramienta que permite a los colaboradores, proveedores y clientes denunciar irregularidades, conductas sospechosas o abusos laborales dentro de una organización. Las líneas éticas o canales de denuncia previenen que las personas cometan actos de corrupción, acoso, entre otros.

Adicionalmente, un gran porcentaje de individuos se ven disuadidos de cometer fraude cuando tienen conocimiento de que su organización dispone de una línea de denuncias. Otro aspecto relevante es la tecnología utilizada. Las líneas de denuncias telefónicas sin interfases electrónicas bajaron en su uso desde el 42% el año anterior a un 33% en según el informe de las naciones de ACFE 2020. En tanto que los sistemas de denuncias basados en la web subieron del 23% al 32%

Finalmente, es importante mencionar que disponer de una línea de denuncia debe complementarse con la existencia de una política anti fraude, y capacitación del personal y las contrapartes de negocio.

Las corporaciones que han incrementado su inversión durante la última década en estos rubros ha sido la siguiente:

- Líneas de denuncia -13%
- Política antifraude - 13%
- Capacitación antifraude - 11%

El efecto combinado de estas tres medidas eleva el conocimiento de fraudes por denuncia del 49% antes mencionado, a un 56%” según ACFE.

Historia Líneas de denuncia:

Las líneas de denuncia tienen sus inicios en la década de los 90's. Inicialmente se gestionaban con un buzón de quejas, posteriormente se incluyeron líneas telefónicas conocidas como hot line. Con la llegada del internet se incluyó tecnología como correos electrónicos o formularios web.

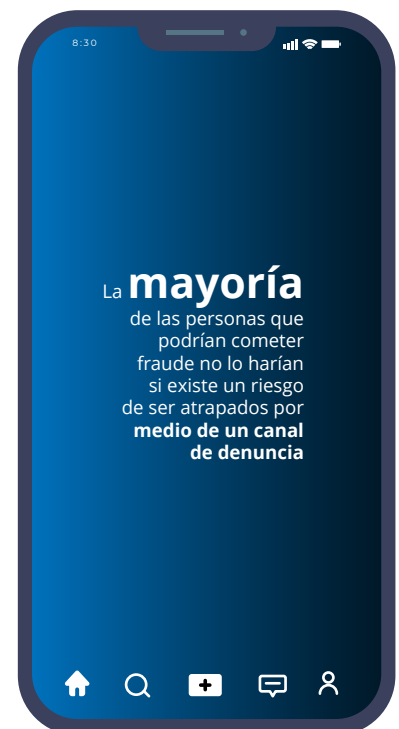
Uno de los principales problemas de estos canales de denuncias utilizados con medios de comunicación tradicionales radicaba en que no garantizaban el anonimato y el riesgo de exposición de identidad era muy alto (o al menos, así lo percibían los posibles denunciante).

Herramienta que permite denunciar

Irregularidades

Conductas sospechosas

Abusos laborales



Implicaciones del uso de medios tradicionales de comunicación para la gestión de denuncias

Los canales de denuncia usualmente son gestionados con medios de comunicación tradicionales como correos electrónicos o llamadas telefónicas.

El problema de usar estos medios para denunciar radica que no están diseñados para realizar denuncias sino para comunicarse.

Los denunciantes perciben estas tecnologías como riesgosas para realizar denuncias porque existe un riesgo de rastreo del origen de la denuncia. Razón por la cual la confianza en el canal de denuncia puede ser baja y no sea utilizado con la frecuencia deseada por parte de los miembros de una organización.

Qué implicaciones y riesgos tiene el uso de medios de comunicación tradicionales para denunciar:

- **No se asegura el anonimato:**

A pesar que existan acuerdos de confidencialidad, la denuncia al ser gestionada por canales de comunicación tradicionales (teléfono, correo electrónico, etc) puede poner en riesgo la identidad del denunciante. La comunicación puede ser rastreada.

- **Poca confianza:**

Al existir el riesgo de no ser anónimo, esto no genera confianza a los usuarios y su uso va a ser muy bajo.

- **Alteración de información:**

Debido a que las denuncias vienen de diferentes medios de comunicación y no llegan directamente a una sola base de

datos existe el riesgo que la misma sea alterada. Además que complica la analítica de datos porque la data no esta en una sola base de datos

- **Seguimiento denuncia:**

El usar medios de comunicación tradicionales para denunciar hace que el seguimiento de la denuncia sea complejo y riesgoso desde el punto de vista de exposición de identidad.

- **La trazabilidad de denuncias:**

El seguimiento de las denuncias por parte de las jefaturas se complicaría en cada caso. En razón de que la información no está centralizada en un solo sistema y proviene de canales de comunicación diferentes.

El uso de canales de denuncias gestionados por medios tradicionales puede funcionar, pero puede implicar poca confianza en vista que existe un riesgo de que no sea anónimo. Especialmente de las nuevas generaciones que perciben como obsoletas y vulnerables los medios de comunicación tradicionales para realizar denuncias.

El remedio para esta percepción es el uso de tecnología garantice el anonimato, que automatice la comunicación y ofrezca muchas más funcionalidades.

Proceso de digitalización:

Con la llegada del internet a la población civil en los 90's, la optimización de las telecomunicaciones y el desarrollo de la tecnología de dispositivos móviles inició un proceso de digitalización, facilitando la comunicación y vida de los individuos.

Los millennials y la generación Z son considerados como nativos digitales, porque nacieron y han crecido con estas tecnologías. Estas generaciones utilizan el internet y APP móviles para gestionar su comunicación, trámites y compras de bienes y servicios. Las generaciones mayores han ido adoptando estas nuevas tecnologías. Con la crisis del COVID-19 muchos segmentos de la población tuvieron que acelerar y adoptar estas tecnologías por los confinamientos y distanciamientos sociales.



¿Qué es una línea ética digital?

Es un canal de denuncia operado por medios digitales como tecnologías web o APP

¿Como funciona una línea ética digital?

Todas las denuncias realizadas por colaboradores, clientes o proveedores de una organización se realizan desde un portal web, APP denuncias o ambas.

Estas denuncias van hacia un centro de control o dashboard administrativo. Este dashboard es gestionado por las áreas de investigación de fraudes de la organización, que están interesadas en recibir estas denuncias. La comunicación entre denunciante y área de investigación es directa y completamente anónima.

Ventajas Líneas éticas digitales para el denunciante:

- Anonimato:

Se garantiza 100% el anonimato al denunciante

- Comunicación directa:

La comunicación es directa y en tiempo real.

- Acceso:

Al estar en un teléfono móvil, es de fácil acceso y seguro para el denunciante

- Usabilidad:

Son sistemas amigables y de fácil uso que permiten que cualquier persona pueda denunciar, sin importar su edad o nivel educativo

- Seguimiento:

Por medio de la tecnología APP las líneas éticas digitales permiten realizar seguimiento de la denuncia en tiempo real



Ventajas Líneas éticas digitales para la administración:

- Investigación:

Al ser la comunicación directa los tiempos de investigación se acortan considerablemente.

- Gestión:

Las denuncias pueden ser redireccionadas o delegadas dentro de la organización.

- Almacenamiento:

Las denuncias pueden ser almacenadas según su tipo de denuncia o estatus (caso abierto, cerrado o descartado).

- Seguridad:

Se puede controlar los accesos de cada usuario administrador del dashboard administrativo dentro del sistema.

- Trazabilidad:

Se puede controlar y auditar

todas las denuncias delegadas dentro del sistema.

- Identidad:

El sistema de denuncias puede personalizarse según la imagen de marca de la organización.

- Ingeniería de datos:

Con toda la información de las denuncias dentro del sistema, se pueden obtener datos estadísticos y variables predictivas.

- Difusión:

Con la tecnología APP la administración podrá socializar el canal de denuncias mediante notificaciones masivas (como las de whatsapp) a los usuarios de la APP de denuncias de la entidad.

El futuro de las líneas de denuncia: Minería de datos

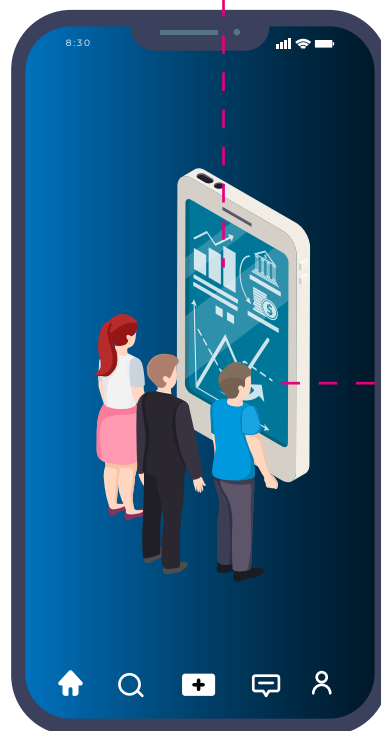
El dashboard administrativo es alimentado por las denuncias que se realizan a través de la APP y portal de denuncia. Al centralizarse toda la información en un sistema, esto genera muchos datos valiosos. Estos datos van a permitir la implementación de minería de datos con el fin crear nuevas herramientas que facilitarán a la gerencia la implementación de controles a futuro, así como encontrar vínculos entre denuncias:

1. Series de tiempo:

Son el conjunto de observaciones de un fenómeno obtenidas secuencialmente a intervalos de tiempo iguales. Se pueden predecir los valores futuros de la serie con base en información de valores pasados. Esta funcionalidad dentro de un canal de denuncia digital permitirá poder predecir las denuncias a futuro y con esto poner los controles antes de que los fraudes o irregularidades sucedan, en función de un ratio de veracidad que relacione denuncias formuladas con fraudes confirmados.

2. Expresiones Regulares:

Esto se realiza creando funciones que detecten igualdades a través del texto en las denuncias. A nivel de ejemplo, un denunciado implicado en varias denuncias. Esto puede permitir al investigador encontrar patrones similares con el fin de encontrar redes criminales dentro de la organización, redes externas y bandas mixtas.



En **SHOGUN** Monitor nos especializamos en la innovación tecnológica en el ámbito de líneas de denuncia digitales. Dentro del acompañamiento que recibirá con nuestra tecnología se encuentra:

1. Desarrollo a la medida:

Nuestras APP y portales de denuncia son desarrollados a la medida, según las necesidades e imagen de su organización, creando una identidad propia y única de su canal de denuncia digital. Esta implementación a la medida NO TIENE COSTO PARA NUESTROS CLIENTES.

2. Sistema de gestión:

Usted podrá delegar las denuncias a su equipo con el fin de agilizar las investigaciones de su organización.

3. Sistema de seguridad:

Usted definirá los accesos al dashboard administrativo de cada miembro de su equipo

4. Denuncias a recibir:

Usted podrá personalizar la clase de denuncias que desea recibir con nuestro sistema de gestión.

5. Socialización:

Con nuestra tecnología usted podrá socializar el canal de denuncias en el mismo APP con el sistema de envío de notificaciones masivas.

6. Datos estadísticos:

Su canal de denuncias le generará a datos valiosos para la toma de decisiones.

7. Reportes:

El sistema le generará a reportes para que cumpla con los requerimientos solicitados por los entes reguladores.

8. Desarrollo tecnológico:

Nuestro equipo trabaja continuamente desarrollando tecnología para que su canal de denuncia le genere mas valor a su organización, manteniendo la herramienta constantemente actualizada, confiable y eficiente.

**Autor: André Barrantes, CEO
SHOGUN Monitor.**

Costa Rica
Casa Matriz
Correo electrónico:
info@shogunmonitor.com
Teléfono: +506 2253-7631 / +506
2234-0068 / +506 2253-7636

España
Dacor Intelligence
Correo electrónico:
lineaetica@dacor-intelligence.com
Teléfono: +34917359318

Panamá
Global Advisory Solutions
Correo electrónico:
info@gloadso.com
Teléfono: +507 392-3200

Colombia
Global Advisory Solutions
Correo electrónico:
info@gloadso.com
Teléfono: +57 1 381-4916

México
Global Advisory Solutions
Correo electrónico:
info@gloadso.com
Teléfono: +52 55 8526-4876

Perú
CICAI SAC
Correo electrónico:
gerencia@cicai.pe
Teléfono: +511 99870 4856

Paraguay
Synsec
Correo electrónico:
jsosa@synsec.com.py
Teléfono: +595 21611067