Noviembre de 2023

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN PUBLICA NORMA ISO 37008 SOBRE INVESTIGACIONES INTERNAS

Las investigaciones internas forman parte integral de la gestión organizacional de las compañías, cuyo objetivo es la determinación de la ocurrencia de irregularidades, malas conductas o incumplimientos dentro de la empresa. A través de las investigaciones internas, las empresas pueden ejercer su potestad disciplinaria, identificar riesgos y diseñar medidas de control de estos últimos, fortalecer la cultura de cumplimiento interno y mitigar la responsabilidad de la organización y/o su dirección.

La complejidad de estos procesos expone a las compañías a riesgos en múltiples dimensiones, en especial cuando estas no cuentan con personal idóneo y capacitado para desarrollar este tipo de gestiones, ni con una guía para tales efectos. No realizar una investigación – o realizarla de forma incorrecta – puede generar efectos adversos en aspectos económicos, laborales, penales, de protección de datos o reputacionales.

Sobre este punto, el pasado mes de julio, la Organización Internacional de Normalización ("ISO") emitió la norma 37008, la cual, si bien no es obligatoria, pasa a ser una herramienta relevante para orientar la realización de investigaciones internas dentro de las organizaciones (la "Norma"). La Norma está dirigida a a las organizaciones, independiente de su tipo, tamaño, ubicación, estructura o propósito.

La Norma tiene como propósito establecer los principios aplicables a los procesos investigativos; apoyar las investigaciones; establecer políticas, procesos y normas para el desarrollo de una investigación; establecer criterios para comunicar los resultados; y una guía para la aplicación de medidas correctoras.

Los principios fundamentales establecidos en la Norma conforme a los cuales las empresas debieran realizar sus investigaciones internas son los siguientes:

Esta alerta legal es proporcionada por Carey y Cía. Ltda. con fines educativos e informativos únicamente y no pretende ni debe interpretarse como asesoría legal.

Carey y Cía. Ltda.
Isidora Goyenechea 2800, Piso 43.
Las Condes, Santiago, Chile.
www.carey.cl

• **Independencia:** Una investigación interna no debe estar influenciada o controlada por otras personas, eventos o incentivos en relación con el tema que se investiga.
• **Confidencialidad:** Todos los documentos e información recopilados en el contexto de una investigación deben tratarse y mantenerse de manera confidencial y sensible. Los documentos y la información recabada en el curso de una investigación sólo deben revelarse de ser necesario, y los investigadores deben conocer las leyes y requisitos aplicables.
• **Competencia y profesionalismo:** Una investigación interna debe ser realizada por investigadores que tengan habilidades, conocimientos, experiencia, actitud y capacidad profesional para garantizar la calidad de su trabajo.

Una investigación interna debe realizarse con integridad, equidad, veracidad, tenacidad, confianza, inteligencia emocional, buen juicio y diligencia, y ser completada de manera oportuna.

• **Objetividad e imparcialidad:** Una investigación interna debe estar libre de conflictos de intereses, realizarse objetivamente y basarse en evidencia fáctica. La investigación no debe verse influenciada por sentimientos, interpretaciones o prejuicios personales.
• **Legalidad y legitimidad** : Quienes establezcan o realicen una investigación interna deben identificar las leyes y regulaciones internas aplicables a la investigación para garantizar su legalidad.

La Norma establece también la importancia de que la administración de la empresa apoye el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de las investigaciones internas, tanto desde la perspectiva de los recursos asignados como el compromiso con una investigación interna independiente, objetiva, imparcial y confidencial.

En relación con el desarrollo de la investigación – incluyendo su etapa previa y aquella posterior a su finalización – la Norma establece criterios de protección de la evidencia, bienestar de las personas involucradas en la investigación y prevención de represalias. Asimismo, establece la importancia de realizar un análisis preliminar del hecho o conducta objeto de la investigación, determinar el alcance de la investigación, planificar el proceso investigativo y actualizar dicha planificación de ser requerido en el curso del proceso, documentación de la evidencia recabada,

preparación y desarrollo de las entrevistas a personas involucradas y testigos, preparación del informe de investigación y medidas posteriores al término de la investigación, incluyendo la aplicación de medidas disciplinarias.

La publicación de la Norma hace recomendable revisar y eventualmente ajustar los procedimientos y protocolos internos de investigación de las empresas y/o capacitar a los equipos encargados de llevarlas a cabo para alinearse con las buenas prácticas sobre estas materias contenidas en la Norma.

Autores: Óscar Aitken; Francisca Corti