

# ¿NUEVA DENUNCIA? CÓMO INVESTIGARLA



**Carlos Rozen**  
Socio Compliance & Forensics  
BDO Argentina

# PRESENTACIÓN

- Socio de BDO (GRC – Governance, Risk & Compliance) y FID (Fraude, Investigaciones & Disputas)
- Integrante del Comité de Innovación de BDO Internacional
- Contador Público (U.B.A.) - Auditor Líder de la Norma ISO 9001 - Consultor certificado en Risk Management ISO 31000 PCEB
- Director de Empresas Profesional (DEP) – IGEP
- Director de la Certificación Internacional en Ética y Compliance (AAEC – UCEMA – IFCA International Federation Of Compliance Associations).
- Docente en Compliance en 5 universidades argentinas y profesor invitado en 4 universidades del exterior.
- Ha dirigido la implementación de más de 100 programas de compliance.
- Ha participado y dirigido cientos de investigaciones.
- Co-fundador de SpeedFlows.com (software sin programación utilizado en compliance y auditoría) y dirige para la región la Línea Ética de BDO.



**Carlos Rozen**

Socio BDO

# Categorías de eventos investigables

## COMUNES A TODAS LAS INDUSTRIAS

Asedio Moral

SSMA

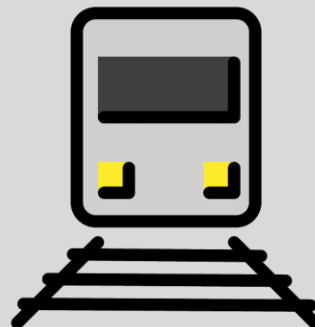
Reclamos

Conflicto de Intereses

Apropiación Indebida de bs.

Falseamiento de registros

Soborno / corrupción



## INHERENTES A LA INDUSTRIA DEL SEGURO

Solicitud / Contratación de Seguros con información falsa

Siniestros inflados

Siniestros falsos

Escenificación de Siniestros

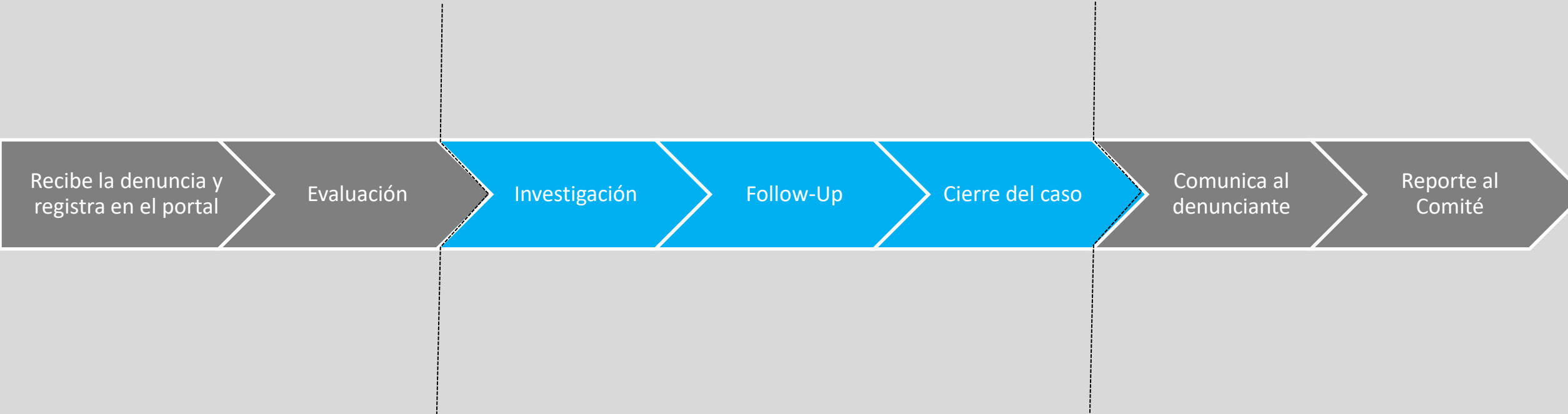
Fraude de proveedores

Identidad falsa

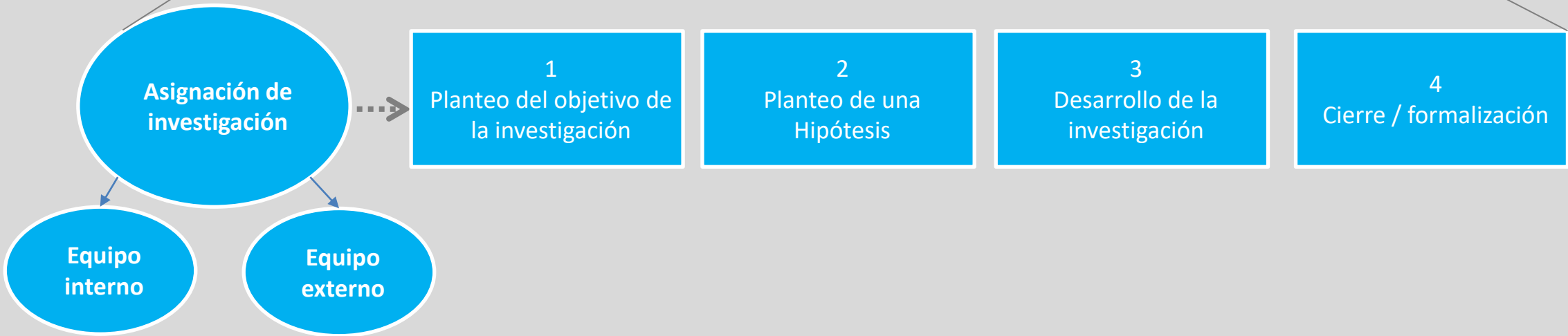
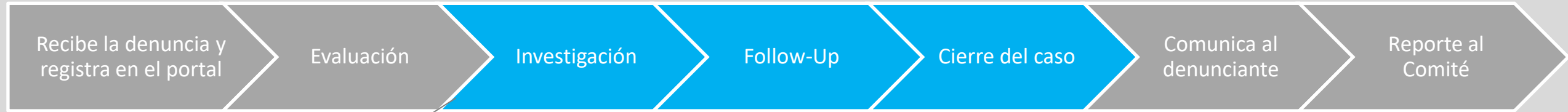
Pólizas "fake" (fantasma)

Duplicidad de siniestros

# Flujo de denuncias



# Flujo completo de la investigación



# Planteo del objetivo

## OBJETIVO

1  
Planteo del objetivo de  
la investigación

2  
Planteo de una  
Hipótesis

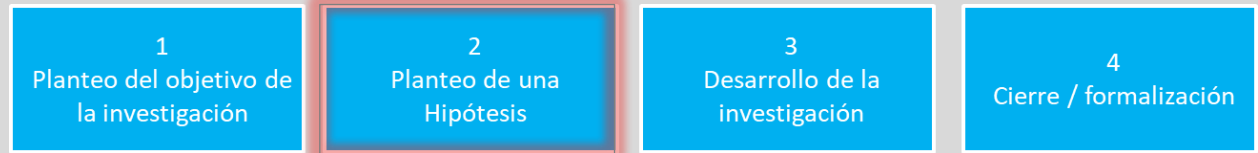
3  
Desarrollo de la  
investigación

4  
Cierre / formalización

- Confirmar una determinada situación denunciada
- Desvincular con justa causa
- Obtener evidencias de hechos denunciados
- Llevar un caso a la Justicia / Contar con pruebas para ganar el caso
- ... otras

# Planteo de hipótesis

## HIPÓTESIS



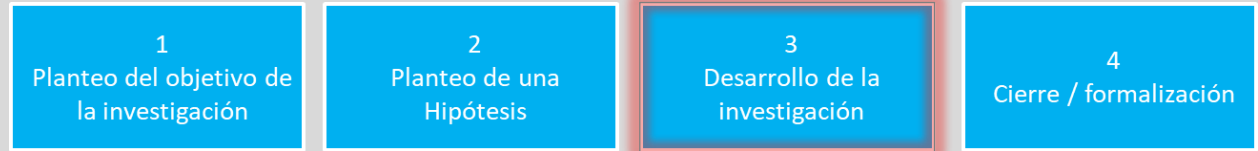
Es una **suposición** hecha a partir de algo (normalmente datos o información), que nos sirven de base para **iniciar una investigación**.

Podemos tener **más de una hipótesis** y la calidad de cada una de ellas dependerá de los **indicios** y **evidencias** que tengamos, y de la experiencia y conocimiento de las personas que las generan.

No se trata de “adivinar” o de hacer algo a “ojímetro”, sino de utilizar datos de la realidad como son los **indicios** y **evidencias** obtenidas de instancias previas (Ej. auditorías, denuncias, descubrimientos).

La finalidad de la **hipótesis** en una investigación radica en la posibilidad de **deducir los hechos** que posteriormente se trataran de confirmar o refutar.

# Algunas técnicas de investigación



Entrevistas

Recorridos de procesos y controles

Background check

Revisión de documentación física

Análisis de discos e información digital

Análisis de emails

Búsqueda en fuentes públicas

Analítica avanzada

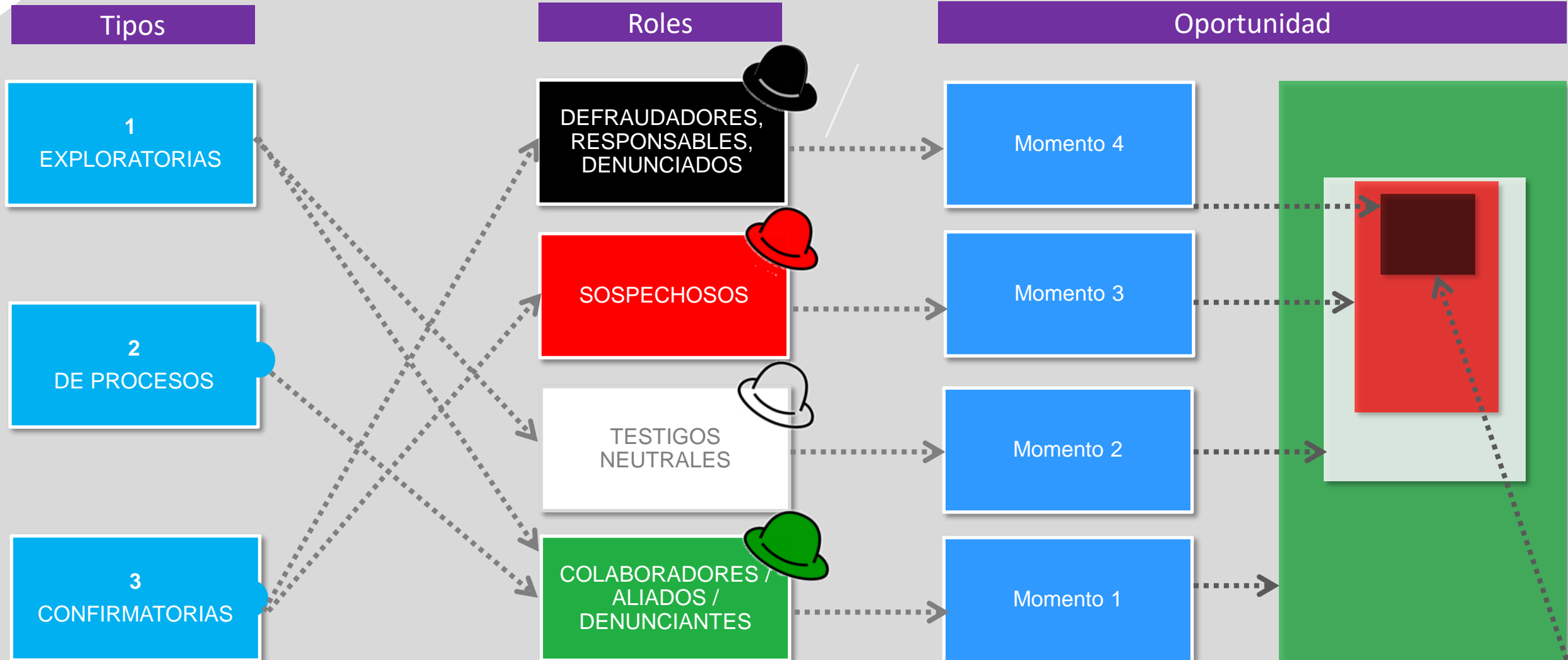


# Entrevistas – Lineamientos generales

1. Objetivo: obtención de información precisa y confiable.
2. Elaboración de un plan flexible que se adapte al curso de la entrevista.
3. Trato justo a las personas entrevistadas.
4. La escucha es tan importante como la realización de preguntas.
5. Selección del número adecuado de entrevistadores y distribución de roles.

**La preparación es la clave de toda entrevista**

# Tipos de entrevistas y momentos



# Las entrevistas tienen un trasfondo sofisticado

- Intenta ayudar al entrevistado a recordar.
- La **entrevista cognitiva mejorada**: enfoque superador que surge en la década del 80 para corregir típicos errores que se repetían en las investigaciones.
- Es muy recomendable cuando el entrevistado es un **testigo** y/o **denunciante** que revela su identidad (*aunque algunos conceptos son aprovechados para todo tipo de entrevistas*).
- Las técnicas son adaptables fácilmente para **detectar mentiras**.

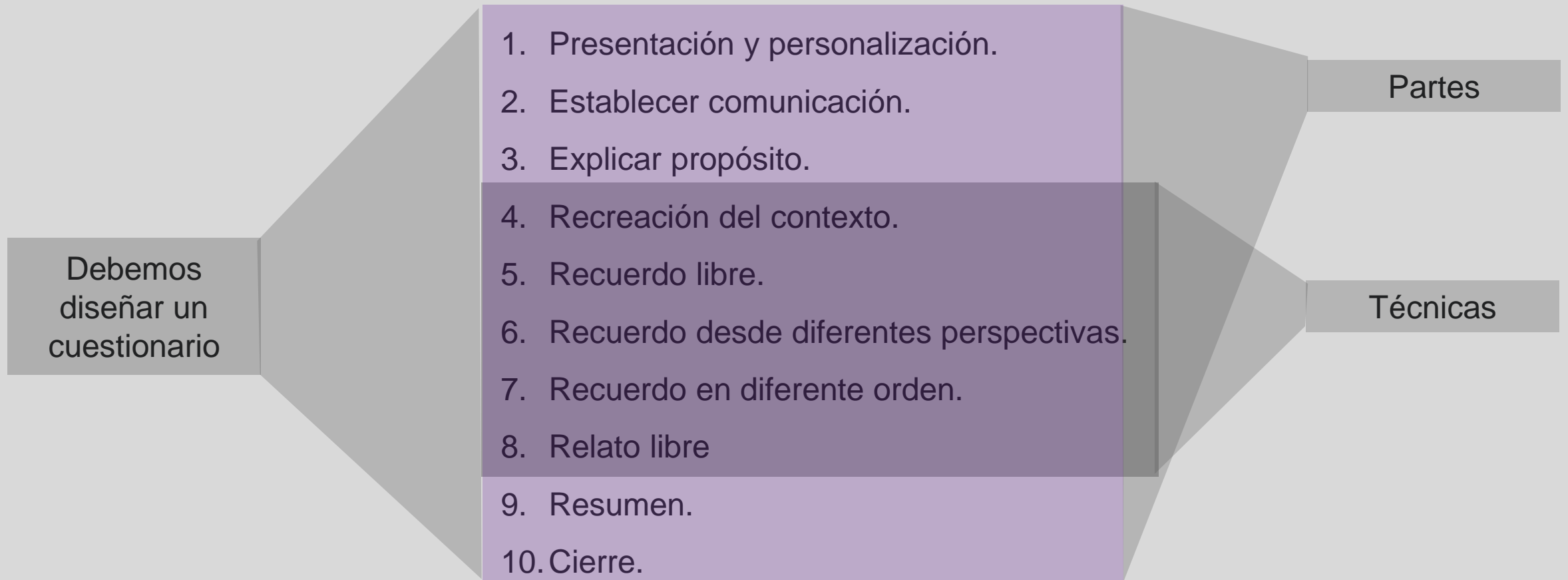


Gordon Bower

*No existe una única manera de recuperar los recuerdos, sino muchas e incluso desperdigadas. La memoria tiene muchos cubículos o muchas «telas de araña»; cada recuerdo tiene su llave o su hilo conductor. Es preciso recorrer el entramado o probar muchas llaves para toparse con los recuerdos o rescatarlos.*

# Entrevista cognitiva mejorada

**Contenido** recomendado / técnicas:



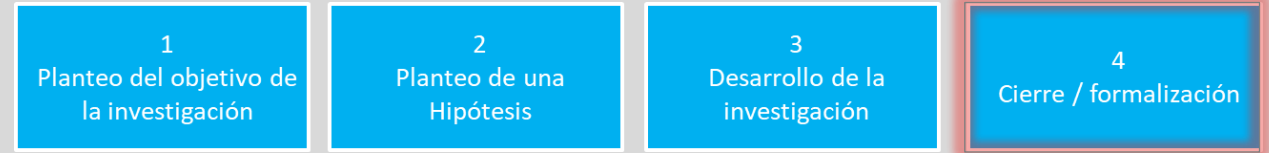
# Las preguntas adecuadas para detectar mentiras y obtener verdades

- 1. Preguntas semi-cerradas.** Ej. quieres confirmar si vivió en NY
  - **NO RECOMENDABLE:** ¿Viviste en NY? (demasiado cerrada)
  - **RECOMENDABLE:** Cuéntame todo sobre ese tiempo en el que viviste en NY (semi cerrada c/ suposición)
- 2. No hagas preguntas de más. Y no hagas muchas preguntas.** Cada pregunta debe llevarte hacia el objetivo
- 3. No te propongas muchos objetivos en una entrevista.** Tal vez debas estar más cerca de 1 que de 5
- 4. Busca el orden adecuado.** El orden de las preguntas puede marcar la diferencia entre descubrir o no hacerlo.
- 5. Se estratégico.** No cometas el error de mostrar que sabes la respuesta para presionar una confesión. No somos jueces ni fiscales. Puedes desperdiciar una gran oportunidad de saber cuándo te están mintiendo. Además, el entrevistado puede cerrarse más.

# Las preguntas adecuadas para detectar mentiras y obtener verdades

6. Sé “conversador” más que “preguntador”.
7. **Escucha mucho más de lo que hablas.** Durante la entrevista necesitas tiempo para pensar, comprender las respuestas, saber si las está respondiendo completamente, mirar a la persona, hacer silencios, repreguntar si fuera necesario.
8. **No seas esclavo del cuestionario que preparaste.** El cuestionario es fundamental, pero también lo son las repreguntas y las nuevas que sean necesarias en función de las respuestas recibidas.
9. **No es lo mismo mostrarse inquisitivo y escéptico** (preguntando con profundidad y detalle) y **con un actitud tranquila y placentera** que **agresivo y acusador con tono amenazante**. No olvidemos que queremos hacernos de información.
10. **Cambiar entre intenciones pasadas, presentes y futuras** a menudo puede complicar a quien está mintiendo (incrementa su exigencia mental) y, sin darse cuenta, podrían revelar su engaño al cometer errores, contradecirse a sí mismos o a hechos objetivos ya conocidos por el interrogador.

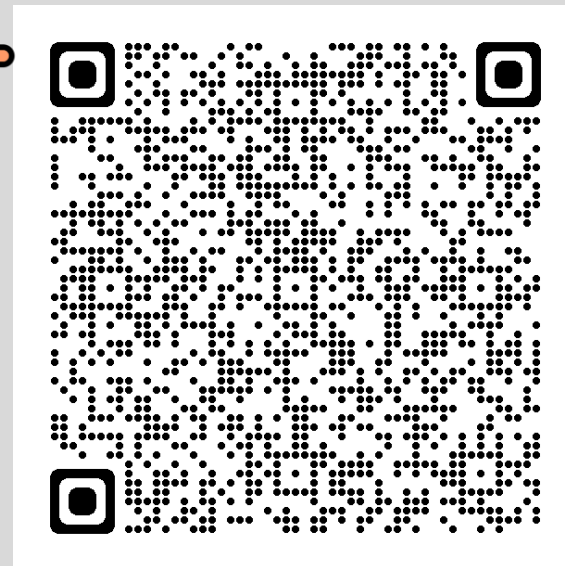
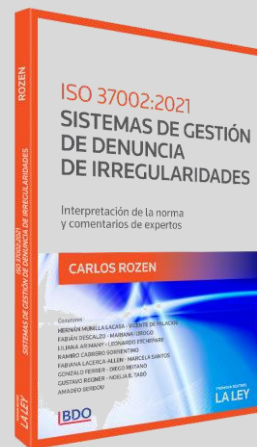
# El cierre



# Fin de la presentación

"Recordemos que la **integridad** es el mejor seguro contra cualquier fraude. Sigamos construyendo **conocimiento colaborativo** para proteger a quienes realmente lo necesitan y mantener la confianza en nuestra querida industria.

Descargá el libro “Sistemas de Gestión de Denuncia de Irregularidades”



**Carlos Rozen**

crozen@bdoargentina.com