

HAY UNA DENUNCIA. COMO 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

Fraude

Robos

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)

Flujo de denuncias

Recibe la denuncia y registra en el portal

Evaluación

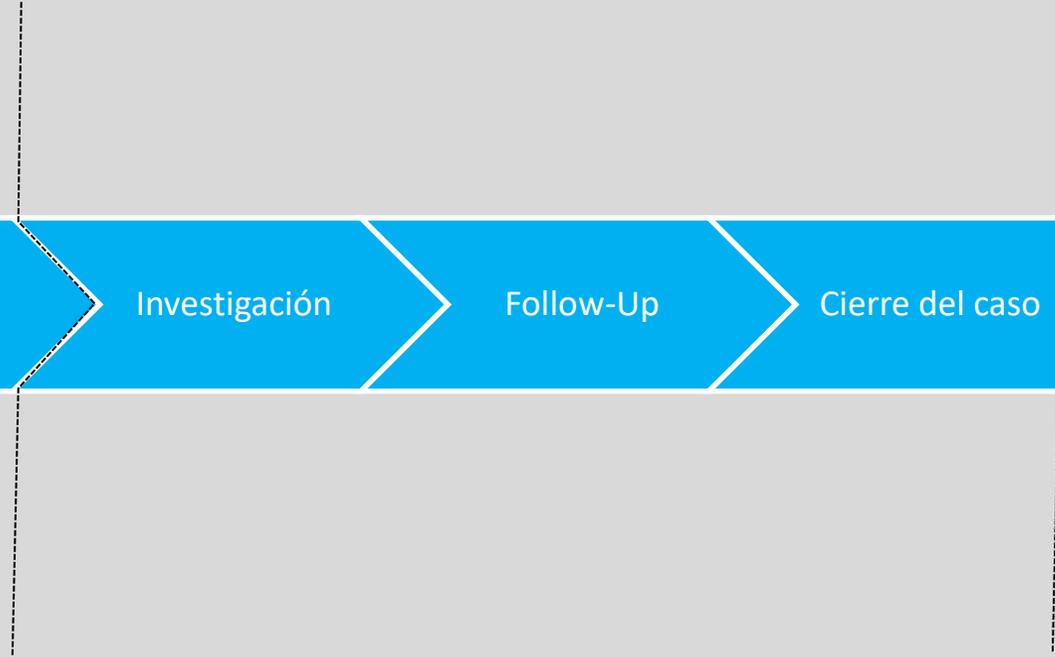
Investigación

Follow-Up

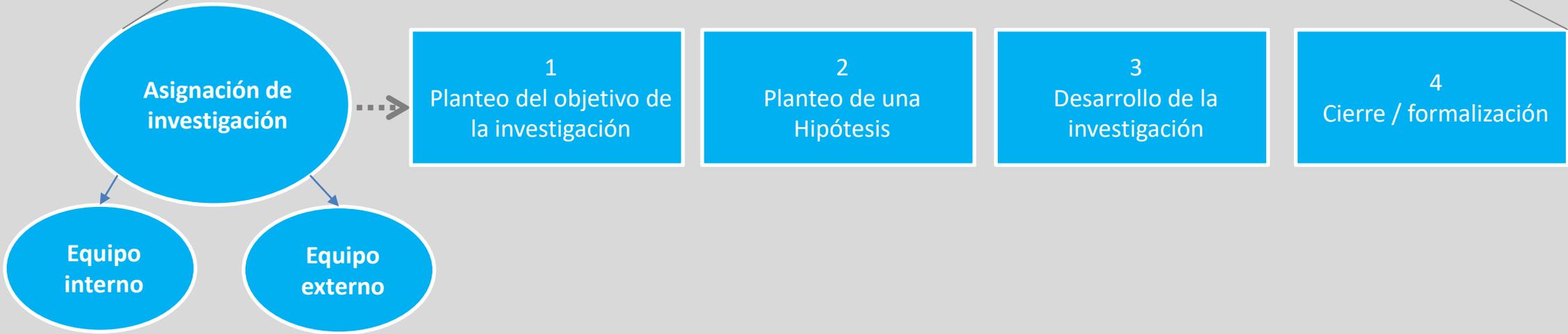
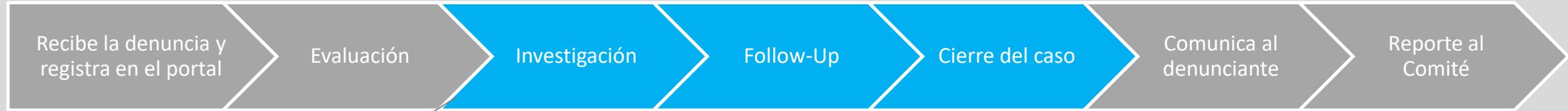
Cierre del caso

Comunica al denunciante

Reporte al Comité



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

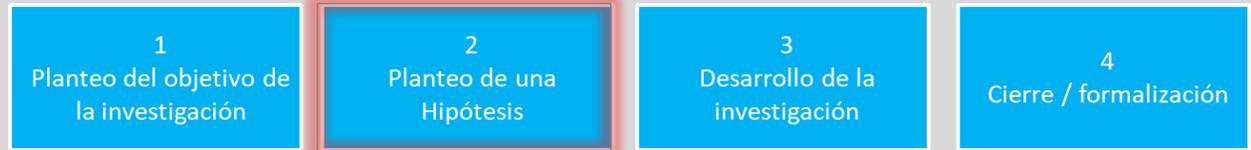
4
Cierre / formalización

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

¿Qué otros se nos ocurren?

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.

Planteo de hipótesis



¿Cómo conocer mejor lo que ha ocurrido?

- Entrevistas de comprensión de procesos / recorridos
- Análisis de documentación disponible (indicios, evidencias)
- Exclusión de personas potencialmente relacionadas
 - Total
 - Parcial (posibilidad de sumar como entrevistado para ganar conocimiento). Siempre y cuando no sea sospechoso
- Material de una denuncia, hallazgos de auditoría, RAC (Reportes de Aprendizaje de Control)

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

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

Tipos

1 EXPLORATORIAS

- Buscan tener un mayor conocimiento de lo ocurrido. Pueden impactar en las hipótesis planteadas y en el plan de trabajo
- Comúnmente se realizan al inicio de una investigación.
- No deben poner en riesgo la investigación
- Permiten desarrollar / mejorar líneas de tiempo y diagramas de relaciones

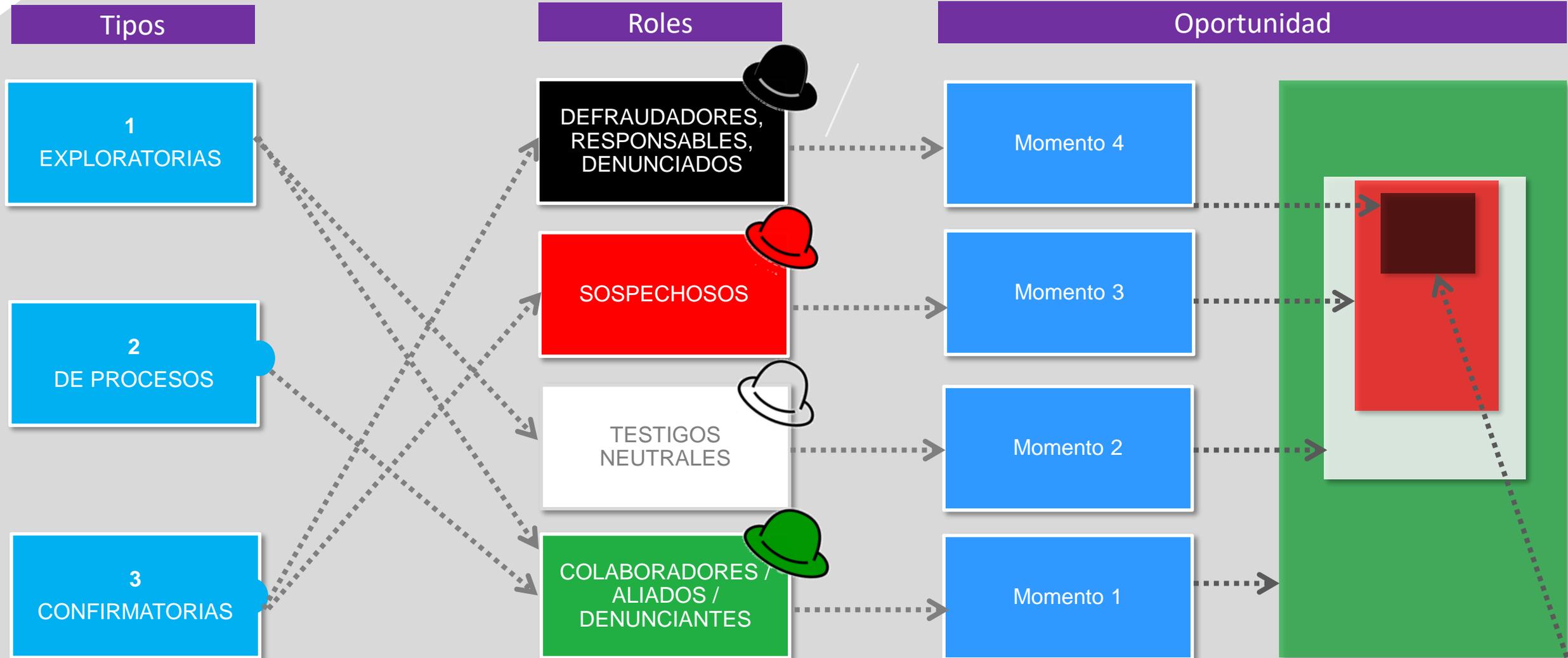
2 DE PROCESOS

- Se basan en la oportunidad de lograr una mejor comprensión de procesos, estructuras organizativas, sistemas de información, controles y/o tecnología aplicada
- Frecuentemente se utiliza la técnica de “walkthrough” (recorridos)
- Matrices y checklists de controles clave pueden ser de alta utilidad

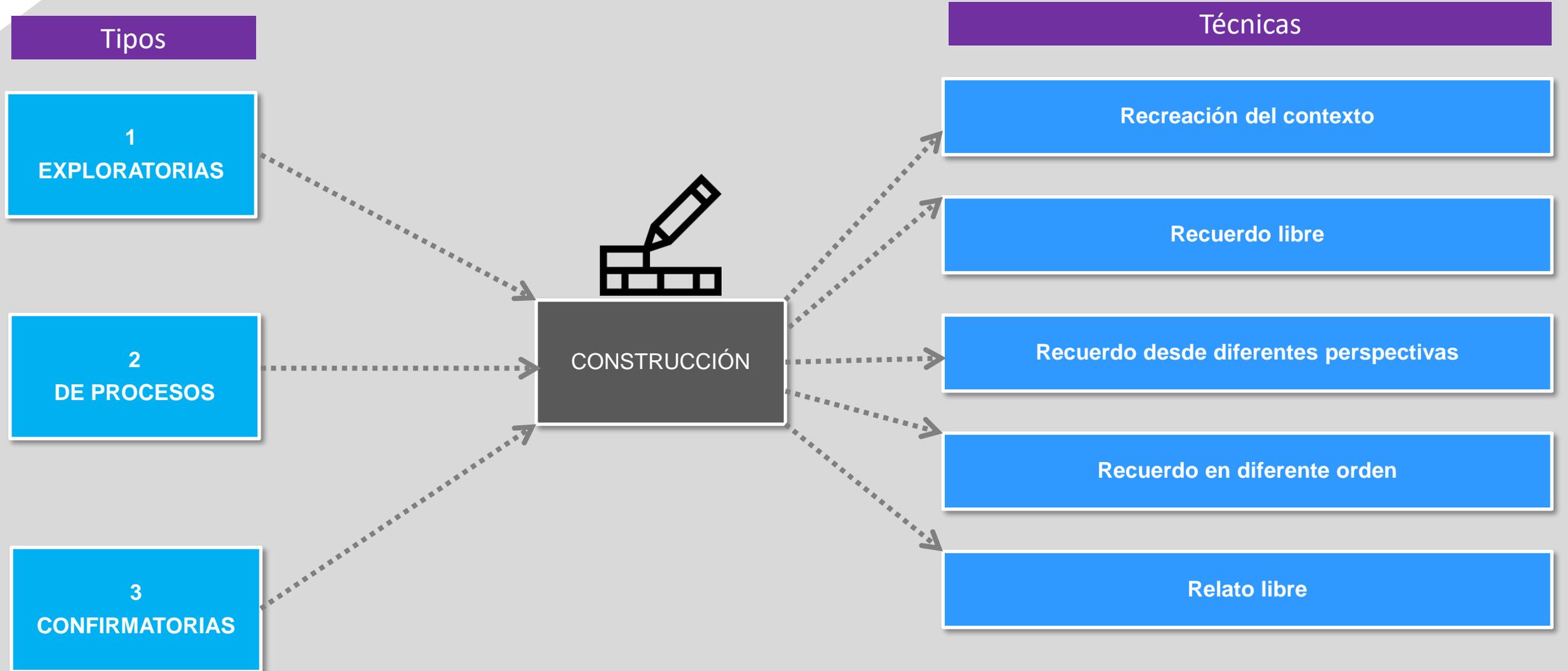
3 CONFIRMATORIAS

- Suelen ubicarse en el tramo final de una investigación
- Como su nombre lo indica, buscan reafirmar el conocimiento que se tiene sobre los hechos
- No tienen como objetivo lograr confesión (*no somos jueces ni fiscales*)

Tipos de entrevistas y momentos



Tipos de entrevistas y técnicas



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**.

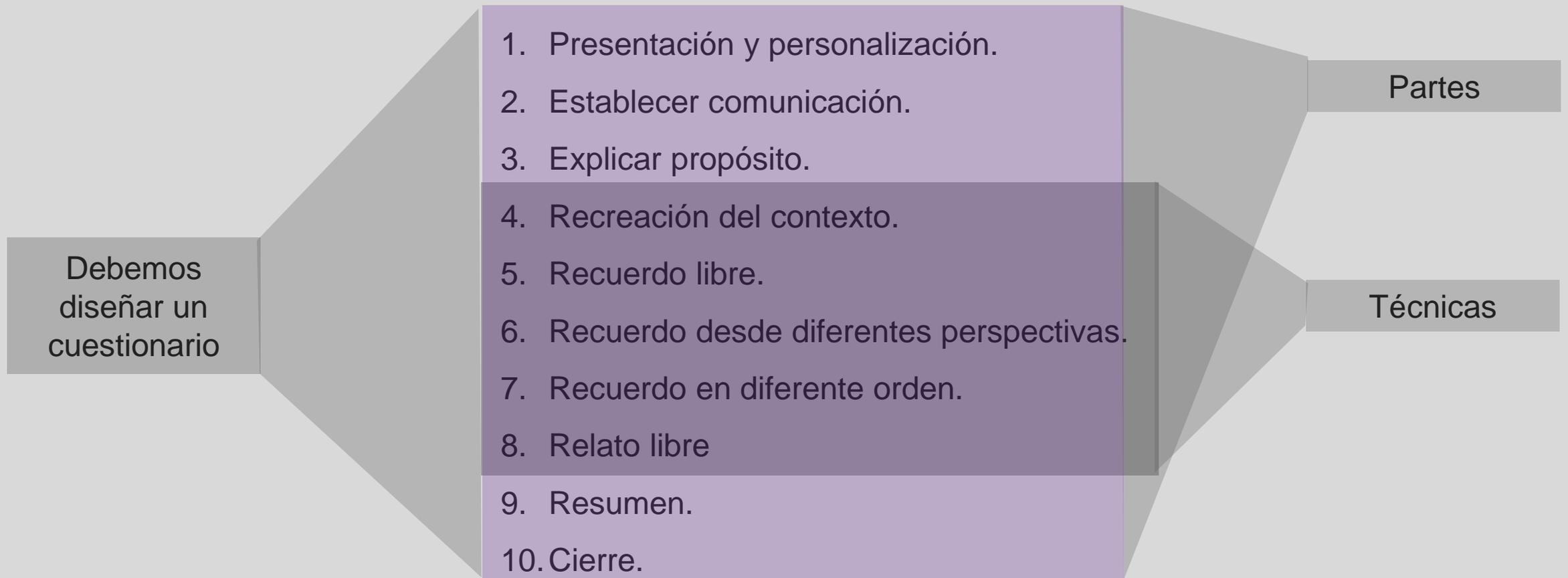


Gordon Bower

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.

Las preguntas adecuadas para detectar mentiras y obtener verdades

11. Haz preguntas de profundización. Busca más detalles sobre una respuesta anterior o sobre un relato inicial (Quienes mienten podrían tener problemas con los detalles y también pueden ser inconsistentes cuando tienen que reiterar detalles de hechos inventados).

El cierre



Fin de la presentación

¿Preguntas?

¡MUCHAS GRACIAS!



Carlos Rozen
crozen@bdoargentina.com