

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



“AUDITORÍA ESPECIAL ENFOCADA EN LA LEY DE SERVICIOS INTERNACIONALES
PARA LOS CALL CENTER DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR GRUPO: T-53

JOSUÉ EMILIO ARANDA MELÉNDEZ
YANIRA ROSIBEL ORTÍZ SILVESTRE
CARLOS ALBERTO VÁSQUEZ JIMÉNEZ

PARA OPTAR EL GRADO DE
LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

NOVIEMBRE 2020

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector : Msc. Roger Armando Arias Alvarado

Secretario General : Lic. Cristóbal Hernán Ríos Benítez

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas : Lic. Nixon Rogelio Hernández Vásquez

Secretaria de la Facultad de Ciencias Económicas : Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo

Director de la Escuela de Contaduría Pública : Lic. Gilberto Díaz Alfaro

Coordinador general de Seminario de graduación : Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez

Coordinador de Seminario de Graduación de la Escuela de Contaduría Pública : Lic. Daniel Nehemías Reyes López

Docente Director : Msc. Edgar Ulises Mendoza

Jurado Evaluador : Msc. Edgar Ulises Mendoza

Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón

Lic: Oscar Alcides Montiel Hernandez

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por permitirme culminar mi carrera, a mis padres por su esfuerzo y amor incondicional que hicieron posible mis estudios en todo momento, a mis compañeros de equipo por la dedicación y esmero en la elaboración de este documento, a los docentes que fueron parte de mi formación profesional, a mis amigos que en el transcurso de esta travesía tuve el placer de conocer y a nuestro asesor por su apoyo y motivación transmitida desde el primer día del seminario.

Carlos Alberto Vásquez Jiménez

Agradezco a Dios por la perseverancia de culminar la etapa final del trabajo de investigación a pesar de las circunstancias presentadas; a mis padres, hermanos por su amor, paciencia, confianza y apoyo incondicional demostrada en el transcurso de la carrera; a todos los catedráticos que me formaron profesionalmente y personalmente para culminar mi carrera y ser un profesional de éxito.

Yanira Rosibel Ortíz Silvestre

Dedico este trabajo a Dios por regalarme todo lo que hasta ahora poseo, sin su guía, no podría ser el profesional de hoy. A mi madre que siempre ha creído en mí, a pesar de que en el fondo no quiere ver a su hijo fracasar, me enseñaste a ser perseverante y constante en todo lo que realizo, eres mi ejemplo a seguir. A mi hermana que siempre estuvo para apoyarme y sobre todo darme varias lecciones de vida A Fátima que me apoyaste en los momentos más difíciles en mi carrera, por ser ese cimiento, del cual yo pude aferrarme, pero sobre todo por tenerme paciencia. A mis docentes, de los cuales he adquirido el conocimiento que poseo, pero sobre todo les agradezco por las muchas lecciones de vida que me dieron, les aseguro que las llevaré en mi corazón siempre. Esfuérzate y se valiente.

Josué Emilio Aranda Meléndez

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA	3
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Novedoso	4
1.3.2. Factibilidad	5
1.3.3. Utilidad social	6
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.4.1. Objetivo general	7
1.4.2. Objetivos específicos	7
1.5. HIPÓTESIS	7
1.5.1. Hipótesis de trabajo	7
1.5.2. Determinación de variables	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO, LEGAL Y TÉCNICO	9
2.1. ESTADO ACTUAL	9
2.2. MARCO TEÓRICO	10
2.2.1. Definiciones	10
2.2.2. Call center en El Salvador	11

2.2.3.	Generalidades de la auditoría especial	12
2.3.	MARCO LEGAL	15
2.3.1.	Ley de Servicios Internacionales	15
2.3.2.	Reglamento de la Ley de Servicios Internacionales	17
2.4.	MARCO TÉCNICO	21
2.4.1.	Normas Internacionales de Auditoría	21
2.4.2.	Código de ética	24
	CAPÍTULO III: METODOLGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	26
3.1.	ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	26
3.2.	DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL	26
3.2.1.	Espacial	26
3.2.2.	Temporal	27
3.3.	SUJETOS Y OBJETO DE ESTUDIO	27
3.3.1.	Unidad de análisis	27
3.3.2.	Población y marco muestral	27
3.4.	HIPÓTESIS, VARIABLES E INDICADORES	27
3.5.	TÉCNICAS, MATERIALES E INSTRUMENTOS	28
3.5.1.	Técnicas y procedimientos para la recopilación de la información	29
3.5.2.	Instrumentos de medición	29
3.6.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	29
3.7.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	29

3.8.	DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN	31
------	---------------------------------	----

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA ESPECIAL ENFOCADA EN LA LEY DE SERVICIOS INTERNACIONALES DEL CALL CENTER YEMEN SERVICES LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE	34
--	-----------

4.1.	GENERALIDADES	34
------	---------------	----

4.1.1.	Introducción	34
--------	--------------	----

4.1.2.	Alcance	34
--------	---------	----

4.2.	ESTRUCTURA DE LA GUÍA	34
------	-----------------------	----

4.3.	GUÍA METODOLÓGICA DE AUDITORÍA ESPECIAL ENFOCADA EN LA LEY DE SERVICIOS INTERNACIONALES PARA CALL CENTER	36
------	--	----

4.3.1.	Anexos de la guía	72
--------	-------------------	----

CONCLUSIONES	121
---------------------	------------

RECOMENDACIONES	122
------------------------	------------

BIBLIOGRAFÍA	123
---------------------	------------

ANEXOS	125
---------------	------------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Call center registrados en el Ministerio de Economía por departamento	13
Tabla 2: Cuadro comparativo entre auditoría especial enfocada en la Ley de Servicios Internacionales (LSI) y otros tipos de encargos	15
Tabla 3: Beneficios e incentivos fiscales para los centros de servicios	17
Tabla 4: Cronograma de actividades	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Pronunciamientos emitidos por el IAASB	14
Figura 2: Estructura de guía metodológica para auditoría especial de call center propuesta	35

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Entrevista a gerente financiero	126
Anexo B: Entrevista a contador	129
Anexo C: Entrevista a auditor independiente contratado	132

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo principal de un profesional de la contaduría pública es ser íntegro y con base a eso realizar su trabajo, esto se debe a que siempre se ha visto al contador o auditor como parte importante en la toma de decisiones de cualquier empresa.

El buen manejo de las finanzas, es fundamental, pero requiere de mucho esfuerzo, capacidad y trabajo en equipo; sin esto las empresas no podrían tener éxito.

La tecnología ha ayudado a que empresas nuevas surjan, entre estas los llamados “CALL CENTER”, de los cuales en el país han tenido un crecimiento bastante rápido, puesto que existe una ley que los ampara y les otorga beneficios fiscales.

La Ley de Servicios Internacionales incluye a los “CALL CENTER” y demás tipos de empresas que en conjunto poseen varias características, una de ellas es que se debe realizar una auditoría especial que dictamine si se está aplicando todo lo que rige la Ley de Servicios Internacionales. Todo esto requiere que los profesionales de contaduría pública obtengan conocimiento no solo de la ley en mención sino también de la base para realizar este tipo de auditoría.

La auditoría especial enfocada en la Ley de Servicios Internacionales, posee componentes interesantes, pero por lo compleja que es, se debe tener cuidado al poder realizarla. Una de los principales impedimentos para entender este tipo de encargo es que el CVCPA no ha emitido ninguna resolución que explique cuál es la normativa técnica adecuada para poder realizar el trabajo, esto no se ve en el caso del dictamen fiscal que si tiene una normativa local que se está implementando como es la NACOT. Por algunas características similares se ha errado en pensar

que la base para la auditoría especial enfocada en la Ley de Servicios Internacionales sea la NACOT, cuando no es así.

El poco conocimiento del área en estudio, ha generado que los profesionales que ejecutan este encargo, lo realicen con base a la experiencia adquirida, sin profundizar en la normativa técnica adecuada, por la falta de capacitaciones o algún material que ayude a comprenderlo.

Con el fin de que todos los profesionales en contaduría pública puedan empaparse del tema y descubrir lo que conlleva la auditoría especial enfocada en la Ley de Servicios Internacionales se presenta una guía que oriente la ejecución del encargo.

INTRODUCCIÓN

Los centros internacionales de llamadas (call center) gozan de beneficios fiscales que la Ley de Servicios Internacionales les confiere, al atender las disposiciones establecidas por el Ministerio de Economía; por ello, nace la obligación de auditar la actividad incentivada, mediante la preparación de un dictamen semestral sobre el cumplimiento o no de las obligaciones que la ley establece.

El reglamento de la ley en mención contiene algunos parámetros sobre el contenido del dictamen e informe a presentar ante la Administración Tributaria, como la verificación de los ingresos, el cálculo y pago de tributos; y el cumplimiento de las cotizaciones sociales de los empleados; pero no se cuenta con una guía que oriente al auditor independiente en la planeación, ejecución y dictamen e informe a presentar; generando para el call center desde sanciones administrativas hasta la revocación de los beneficios fiscales otorgados por los incumplimientos de las obligaciones como usuario directo.

Por tanto, la presente investigación se centra en la elaboración de una guía metodológica que oriente al profesional de la contaduría pública a realizar adecuadamente la auditoría de cumplimiento de la Ley de Servicios Internacionales para el call center.

El desarrollo de la investigación se divide en cuatro capítulos; el capítulo I aborda el planteamiento del problema, describiendo los antecedentes, el enunciado del problema, la justificación para elaborar la guía y los objetivos e hipótesis trazadas para realizar la investigación.

El capítulo II contiene los aspectos teóricos, legales y técnicos relacionados a la problemática; consistente en las generalidades y antecedentes de los call center y la auditoría, los requisitos legales para ser nombrado como auditor de la Ley de Servicios Internacionales, las

obligaciones y beneficios otorgados al usuario directo de la ley, el contenido del dictamen y anexos fiscales a presentar ante la Administración Tributaria, y la normativa técnica aplicable a este servicio.

El capítulo III establece la metodología de la investigación, definiendo el tipo de estudio, la delimitación espacial y temporal, los sujetos en que se basa el problema, las hipótesis con sus variables e indicadores, los instrumentos y técnicas a emplear en la recolección de la información, la forma de procesar la información para ser interpretada, el cronograma de actividades desarrolladas en la investigación y finalmente el diagnóstico de las entrevistas realizadas al call center y auditor contratado para el encargo.

Por último, en el capítulo IV se presenta una guía metodológica para la auditoría sobre el cumplimiento de las obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales para el call center, abordando la fase preliminar al encargo, con la aceptación o continuidad con un cliente y la carta compromiso; la planeación, desde la estrategia global de auditoría, conocimiento del cliente, hasta la valuación y respuesta a los riesgos; la ejecución de los programas de auditoría y la preparación del dictamen, informe y anexos fiscales por parte del auditor.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Tras el surgimiento de la Ley de Servicios Internacionales impulsada por el Ministerio de Economía y aprobada mediante Decreto Legislativo No. 431 de fecha 11 de octubre de 2007 y publicado en el Diario Oficial Tomo 337 de fecha 25 de octubre de 2007, se planifica romper la baja inversión privada y bajo crecimiento económico que se ha mantenido durante décadas, a través de beneficios fiscales que incentivan a las empresas dedicadas a la prestación de servicios internacionales, a invertir sus recursos en El Salvador.

Entre las actividades beneficiadas se encuentran (a) distribución internacional, (b) operaciones internacionales de logística, (c) tecnologías de información, (d) servicios financieros internacionales; y otras que fueron consideradas luego de su reforma como los centros internacionales de llamadas (Asamblea Legislativa, 2013).

Dado el amplio sector empresarial favorecido, la ley contempla controles robustos por parte del Ministerio de Economía, quien se auxilia del Ministerio de Hacienda, para que sus disposiciones fiscales sean cumplidas de manera efectiva por parte de los usuarios que gozan de los beneficios que la ley confiere. Por ello la contratación de una firma independiente de auditoría es imperante y de estricta obligatoriedad para los titulares de las empresas que están autorizadas para prestar servicios dentro del régimen; siendo su función principal dictaminar sobre el cumplimiento o no de las obligaciones que la ley establece (Asamblea Legislativa, 2013).

Tanto la ley como su respectivo reglamento, hace referencia a una auditoría independiente de la fiscal, ejecutada de manera semestral por una persona natural o jurídica, que posea la facultad para ejercer la función pública de auditoría de conformidad a la Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría, y previa autorización por parte de la Dirección General de Impuestos Internos.

Además, contempla el contenido del dictamen e informe a elaborar, procedimientos y anexos; que tanto el Ministerio de Economía como la Dirección General de Impuestos Internos requieren como parte de sus facultades de vigilancia y control de los beneficiarios (Asamblea Legislativa, 2013).

Sin embargo, no se cuenta con una metodología para la realización de este tipo auditorías, dejando al contador público a su criterio profesional, apegándose en lo técnico a lo que dicte el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, que en consecuencia solo hace mención a las Normas Internacionales de Auditoría; pero en ningún caso se encuentra fielmente ligada esta auditoría especial a la normativa antes citada.

La situación planteada genera problemas en los call center del municipio de San Salvador, debido a que la opinión contenida en el dictamen podría ser inadecuada sobre el cumplimiento o no de las obligaciones que posee el usuario de la ley; perjudicando su solvencia fiscal en relación a los tramites que no podrá realizar con (a) instituciones financieras, en préstamos bancarios; (b) Centro Nacional de Registros, con inscripciones de los acuerdos y escritura pública; y (c) Administración Tributaria, respecto a las devoluciones tributarias de las que pueda ser acreedor (Asamblea Legislativa, 2018). El efecto se profundiza con la suspensión temporal o revocatoria de los incentivos fiscales que posee el beneficiario, debiendo aplicar las leyes tributarias vigentes cuando realice sus operaciones.

Por otra parte, el auditor como resultado de los vacíos técnicos que se evidencian dentro de la normativa vigente para esta clase de servicios, puede ser suspendido por seis, doce y hasta dieciocho meses según la incurrencia que este tenga en la no presentación del dictamen en los plazos establecidos y por no abordar en su opinión sobre el cumplimiento de las obligaciones que les compete a los centros de servicios que se someten al régimen citado (Asamblea Legislativa, 2013).

La ley permite que el mismo auditor nombrado para auditoría externa o fiscal, se encargue de este tipo de dictamen e informe; pese a ello, lo separa del dictamen e informe fiscal anual de las empresas obligadas de acuerdo al Código Tributario (Asamblea Legislativa, 2013).

De esta manera, la Norma para el Aseguramiento sobre el Cumplimiento de Obligaciones Tributarias (NACOT) está íntimamente encaminada a la realización de una auditoría fiscal y no a la auditoría especial enfocada en la Ley de Servicios Internacionales. Esto genera incertidumbre en el profesional de contaduría pública puesto que por ser un tipo de auditoría que en ciertos parámetros pudiera aplicarse la NACOT, no hace referencia en ningún momento a su aplicabilidad a la Ley de Servicios Internacionales.

El encargo se complica al profundizar en su clasificación, siendo este de aseguramiento, puesto que el Marco Internacional de Encargos de Aseguramiento lo define como distinto de una auditoría financiera o una revisión de estados financieros históricos. Por ende, las Normas Internacionales de Auditoría no van orientadas a ser la base fundamental de este servicio.

En ese orden de ideas, se distingue la existencia de una auditoría especial, donde su dictamen e informe genera expectativa sobre el procedimiento a emplear el auditor en este tipo de empresas, puesto que la Ley de Servicios Internacionales trata de esclarecer el contenido del informe, pero no va encaminada a conformar una explicación consistente e integral sobre la misma y que a manera de facilitar su aplicación ocasiona que el profesional utilice otros recursos que podría afectar la realización del mismo para la empresa.

1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

El profesional que posee la facultad de ejercer la función pública de auditoría a los call center debe de asegurarse que su dictamen e informe, contemple una opinión adecuada sobre el

cumplimiento o no de las obligaciones del beneficiario de la Ley de Servicios Internacionales, a partir del cumplimiento de los procedimientos contenidos en la misma; por ello, surge la siguiente interrogante:

¿Cómo incide la falta de regulación técnica de una auditoría especial para los call center del municipio de San Salvador acogidos a la Ley de Servicios Internacionales en la presentación del dictamen e informe de estas mismas a la Administración Tributaria?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Novedoso

Actualmente no existe una metodología de procedimientos que oriente al profesional de la contaduría pública cuando realiza auditoría a los call center en la planeación, ejecución y elaboración del dictamen e informe, enfocada al cumplimiento de las obligaciones que establece la Ley de Servicios Internacionales, dificultando la prestación adecuada de este servicio para quienes poseen la obligación de acuerdo a la Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría.

La Ley de Servicios Internacionales únicamente establece la obligación de un dictamen para los usuarios de este régimen; mientras que el reglamento de la ley antes mencionada da parámetros sobre el contenido necesario para velar por el correcto cumplimiento de quienes gozan de los beneficios fiscales, como (a) la verificación de las operaciones que realiza el beneficiario; (b) examinación sobre el registro de los ingresos y su respectiva documentación; (c) verificación del cálculo y pago de tributos; (d) el cumplimiento de las cotizaciones sociales de los empleados y patronos; (e) verificación de las compras que se han declarado libres de impuesto; entre otras (Asamblea Legislativa, 2013).

A partir de ello, surgen las inquietudes sobre como determinar las áreas de riesgos susceptibles de incumplimientos formales y sustantivos; el alcance y naturaleza de los procedimientos a realizar; la documentación de estos procedimientos; esta incertidumbre surge al no contar con una resolución dictada por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría sobre la normativa técnica a utilizar para este tipo de auditorías.

En primera instancia se genera el criterio profesional en el auditor de optar por la aplicación de las Normas para el Aseguramiento sobre el Cumplimiento de Obligaciones Tributaria; sin embargo, el reglamento aclara sobre este otro dictamen, debiéndose diferenciar de la auditoría fiscal; por tanto ¿Qué tipo de normativa técnica se debe aplicar?, esto conlleva a evaluar si la normativa internacional pronunciada por la Federación Internacional de Contadores (IFAC) adoptada por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría contiene parámetros para realizar auditorías especiales de esta índole.

Además, no existen trabajos de investigación referente a este tipo de auditorías a los call center, ni lineamientos específicos por parte del Ministerio de Hacienda más allá de la obligación donde se requiere que el auditor realice su dictamen e informe con los diferentes anexos tributarios que lo respaldan.

1.3.2. Factibilidad

- Bibliográfica

Para la realización del trabajo investigativo existe legislación vigente como: Ley de Servicios Internacionales y su reglamento; en lo técnico con las Normas Internacionales de Auditoría emitidas por la IFAC, pronunciamientos emitidos por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría; además de contar con libros y tesis que han abordado temas relacionados.

- De campo

Para su ejecución se tuvo acceso a firmas de auditoría debidamente autorizadas por el Ministerio de Hacienda que prestan sus servicios a los call center; y a los mismos centros de servicio del municipio de San Salvador para sustentar la investigación.

- De recursos financieros o materiales

Para llevar a cabo la investigación se contó con leyes tributarias, normativa técnica, libros, computadoras, acceso a internet, trabajos de investigación, y del financiamiento del equipo de trabajo durante los meses que durara la investigación.

- Apoyo de la Escuela de Contaduría Pública

De la Escuela de Contaduría Pública de la Universidad de El Salvador, se contó con el apoyo de asesores profesionales con las competencias suficientes en materia de tributos, auditoría y metodología de la investigación para la realización adecuada del trabajo a realizar.

1.3.3. Utilidad social

El trabajo investigativo fue ejecutado para orientar a los profesionales de la contaduría pública y auditoría que realizan este tipo de encargos en los call center, egresados y estudiantes de la carrera de contaduría pública; en la realización adecuada de una auditoría sobre el cumplimiento de obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales; mediante una metodología explicativa que abarque las fases de planeación, ejecución y dictamen e informe a presentarse ante el Ministerio de Hacienda y Ministerio de Economía.

Generar las respectivas competencias en los auditores que deseen prestar este tipo de servicio e instruir a los estudiantes de la profesión para ampliar los conocimientos adquiridos en sus cátedras.

Además, contribuye con el cumplimiento de la Ley de Servicios Internacionales, de las personas naturales y jurídicas acogidas a este régimen, respecto de las obligaciones que estos contraen ante la Administración Tributaria para el goce de los beneficios fiscales.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Desarrollar una guía metodológica para la realización de una auditoría especial enfocada a la Ley de Servicios Internacionales para los call center del municipio de San Salvador.

1.4.2. Objetivos específicos

- Diseñar la estructura de una guía metodológica para la auditoría de cumplimiento de obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales de los call center.
- Analizar la normativa técnica aplicable a las auditorías especiales de los centros de servicios.
- Establecer los procedimientos de auditoría para el cumplimiento de la ley.
- Presentar ejemplos de procedimientos alternos al llenado de anexos tributarios que faciliten la presentación del dictamen e informe.
- Detallar los documentos legales que respaldan los procedimientos de auditoría.
- Recopilar la base legal referente a las operaciones de los servicios internacionales.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis de trabajo

La elaboración de una guía metodológica para la realización de una auditoría especial enfocada en la Ley de Servicios Internacionales para los call center del municipio de San Salvador,

contribuirá con el cumplimiento de las obligaciones legales de los usuarios directos para la conservación de los beneficios fiscales que la ley confiere.

1.5.2. Determinación de variables

Variable independiente:

Guía metodológica para la realización de una auditoría especial enfocada en la Ley de Servicios Internacionales.

Variable dependiente:

Cumplimiento de las obligaciones legales de los usuarios directos para la conservación de los beneficios fiscales que la ley confiere.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO, LEGAL Y TÉCNICO

2.1. ESTADO ACTUAL

Los call center son empresas dedicadas a la recepción o emisión de información entre el cliente y el teleoperador, mediante un sistema de administración y gestión que se realiza a través de un solo canal, el telefónico (Unitel S.L.U, 2019). En la actualidad, este servicio ha evolucionado a otros canales de comunicación, por el acceso a la web y los teléfonos inteligentes que gobiernan el mercado; incentivando la inversión en infraestructura de este sector.

En El Salvador el Ministerio de Economía autoriza a los call center para operar dentro de los parques o centros de servicios bajo el régimen de la Ley de Servicios Internacionales; para ello, las personas naturales o jurídicas que realizan la actividad económica incentivada; cumplen con diferentes requisitos que deben estar contenidos en la solicitud proporcionada por la Dirección de Comercio e Inversión del Ministerio de Economía, mencionando como mínimo las generalidades de la empresa, servicios a desarrollar, ubicación, condiciones del inmueble, clientes, anexando su escritura de constitución, inscripción como contribuyente en el Ministerio de Hacienda, balance general y estado de resultado (Asamblea Legislativa, 2013).

El usuario directo debe destinar sus servicios a la exportación exclusivamente; sin embargo, luego de la notificación del acuerdo favorable emitido por el titular del MINEC, concediendo la calificación de la actividad y los beneficios fiscales que la ley confiere; puede destinar parte al mercado nacional, en un máximo del 40% del total de los servicios prestados.

Para gozar de los incentivos otorgados en impuesto tales como sobre la renta, derechos arancelarios e impuestos municipales; se demanda estricto acatamiento de las disposiciones establecidas en la Ley de Servicios Internacionales; en ese sentido se reguló la necesidad de contratar a un auditor independiente por parte del call center, quien proporcionará una opinión

sobre el cumplimiento o no de las obligaciones contenidas en la citada ley, mediante el dictamen e informe correspondiente, que será presentado a la Administración Tributaria y a la Dirección de Comercio e Inversión del Ministerio de Economía.

El Ministerio de Hacienda revisa el trabajo entregado por el auditor y mediante el uso de sus facultades de fiscalización, puede exigir al beneficiario rendir fianza para responder por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de los beneficios recibidos; además de sanciones administrativas por parte del Ministerio de Economía, consistentes en multas, suspensión y revocatoria de los beneficios por la reincidencia de las infracciones cometidas.

Lo anterior resulta determinante para los titulares de las empresas favorecidas, afectando directamente en la contratación de profesionales calificados para prestar el encargo, cuando la normativa técnica aplicable a este tipo de servicio no ha sido adecuadamente aplicada.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Definiciones

La auditoría especial para los call center con base a la Ley de Servicios Internacionales, considera terminología particular que debe conceptualizarse para su comprensión y aplicación; siguiente:

- **Centro de servicio:** Área delimitada y aislada, según la naturaleza de la actividad, que se considera fuera del territorio aduanero nacional, en virtud de considerarse como una zona que goza de extraterritorialidad aduanera, donde los bienes que en ella se introduzcan y los servicios que se presten, se consideran como si no estuviesen en el territorio aduanero nacional, con respecto a los derechos e impuestos de importación, dentro de la cual se

autoriza el establecimiento de una empresa dedicada a la prestación de servicios. (Asamblea Legislativa, 2013, pág. 2)

- **“Usuario directo:** Persona natural o jurídica, nacional o extranjera autorizada para prestar servicios en el parque o centro de servicios” (Asamblea Legislativa, 2013, pág. 2).
- **Centro internacional de llamadas:** Llamadas call center entendiéndose como aquellos servicios de información proporcionados por una oficina centralizada, propiedad de un residente en el extranjero suministrada a terceros o recepcionada por terceros, residentes en el exterior, como son: La recepción de pedidos, atención de quejas, reservaciones, saldos de cuentas, telemarketing y venta de productos o servicios los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como correos electrónicos ,chat y mensajes multimedia; sin perjuicio que parte del servicio se destine al mercado nacional. (Asamblea Legislativa, 2013, pág. 4)
- **Exenciones:** Se trata de un elemento fiscal, que libra a una persona o entidad de pagar un impuesto.
- **Beneficios fiscales:** Son cualquier tipo de ahorro en las cuotas tributarias de los ingresos obtenidos procedentes de cualquier tipo de exención, deducción, bonificación o reducción fiscal.

2.2.2. Call center en El Salvador

Los call center nacieron por la necesidad de atender al cliente de manera personalizada; gracias a la aparición de la vía telefónica, se aprovechó un canal que no estaba siendo explotado y que crecía de manera exponencial. La intervención de la tecnología junto con la llegada del internet, transformó los servicios prestados a nuevas modalidades, ocasionando el auge de este sector.

En nuestro país el primer call center del que se tiene conocimiento es (Atento, 2017) iniciando sus operaciones en el año 1999, como una compañía líder en América Latina y España en outsourcing y gestión de la experiencia de los clientes; en la siguiente década se establecieron más empresas por los incentivos a la inversión extranjera que proporcionaba El Salvador; aprovechando la demanda del mercado y las ventajas competitivas que el sector presentaba.

Actualmente en El Salvador existen 152 call center según (Ministerio de Hacienda, 2019) distribuidos en cinco departamentos, tal como se muestra en la *Tabla 1 Call center registrados en el Ministerio de Economía por departamento*; estas organizaciones son vigiladas y autorizadas por el Ministerio de Economía para poder operar dentro de los delimitados parques o centros de servicios y gozar de los beneficios fiscales que la Ley de Servicios Internacionales les confiere.

2.2.3. Generalidades de la auditoría especial

2.2.3.1. Auditoría especial

Las auditorías especiales tienen por objetivo obtener evidencia suficiente y adecuada, para alcanzar una conclusión por parte del profesional, sobre la materia objeto de análisis; con el fin de aumentar la confianza de los usuarios a quien va dirigido el informe; diferente de la auditoría o revisión de la información financiera histórica de una entidad (Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento, 2013).

2.2.3.2. Fases de la auditoría

Sus fases están comprendidas en (a) planeación, que incluye el alcance, naturaleza, momento y extensión de los procedimientos a realizar; (b) ejecución, realizando los procedimientos de la primera fase, hasta la documentación de los papeles de trabajo; y (c) informe, expresando de manera escrita la opinión del profesional, a partir del análisis de la evidencia de auditoría obtenida.

Tabla 1
Call center registrados en el Ministerio de Economía por departamento

Departamento	Call Center registrados
La Libertad	28
La Paz	1
San Miguel	1
San Salvador	118
Santa Ana	4
Total	152

Fuente: Elaboración propia con base al registro del Ministerio de Hacienda al 31 de diciembre de 2018.

2.2.3.3. Normativa técnica

La auditoría se rige por normativa técnica internacional pronunciada por el IAASB (Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento) tal como se muestra en la *Figura 1: Pronunciamientos emitidos por IAASB*; luego que el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría emitiera resolución para su adopción.

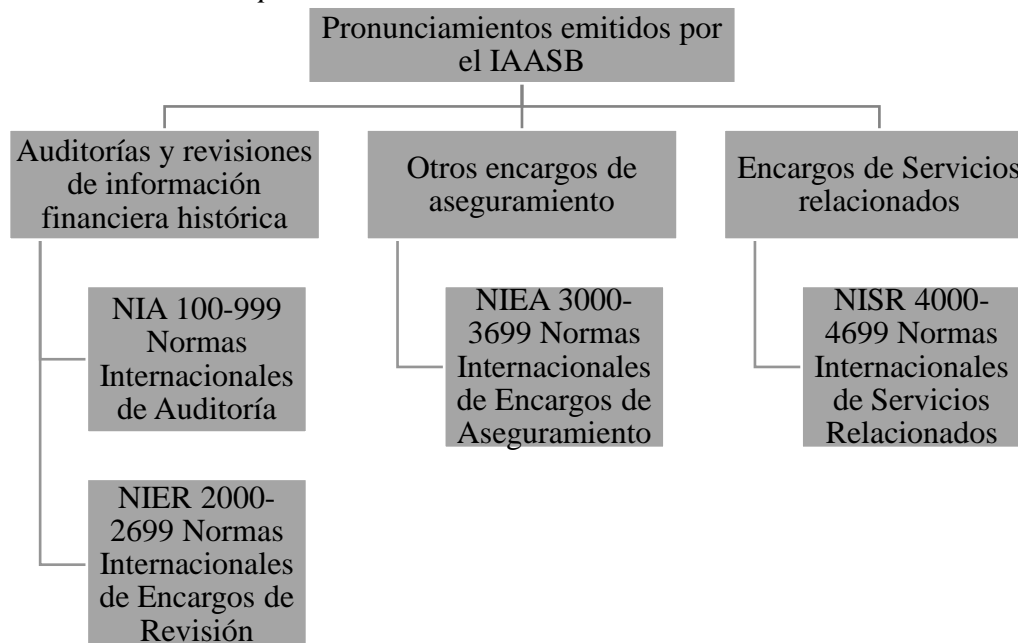
2.2.3.4. Origen de la auditoría de cumplimiento a la Ley de Servicios Internacionales

La auditoría especial para las empresas dedicadas a los servicios internacionales apareció en el año 2007 con la entrada en vigencia de la Ley de Servicios Internacionales, que junto con su reglamento proporcionó al auditor los requerimientos mínimos para vigilar el cumplimiento de las obligaciones que el titular de la empresa tiene en relación a esta ley, mediante el artículo 47 literal f) se reguló que se debe contar con los servicios de una firma independiente de auditoría debidamente autorizada por la Dirección General de Impuestos Internos, la que deberá emitir dictámenes semestrales.

2.2.3.5. Diferencias entre la auditoría especial y otros tipos de encargos

La auditoría especial enfocada en la Ley de Servicios Internacionales puede ser realizada por el mismo auditor nombrado para la auditoría externa o fiscal del call center; algunos de los procedimientos para llevarse a cabo suelen ser parecidos dada la naturaleza de los temas a auditar,

Figura 1
Pronunciamientos emitidos por el IAASB



Fuente: Manual de Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión, Otros Encargos de Aseguramiento y Servicios Relacionados.

como la veracidad de los ingresos con la actividad incentivada o la evaluación de la presentación y pago de declaraciones tributarias; pero se desvincula al no permitir la duplicidad de la información con relación al dictamen e informe fiscal anual, estableciéndose la prioridad a la auditoría objeto de estudio, además de la exigencia de presentarse de forma separada.

De manera general se pueden establecer algunos criterios para diferenciarla de los otros encargos, tal como se muestra en la *Tabla 2 Cuadro comparativo entre auditoría especial enfocada en la Ley de Servicios Internacionales (LSI) y otros tipos de encargos*; igualmente existen procedimientos propios para su ejecución, como (a) la verificación de los porcentajes de retención de impuestos por la prestación de servicios al mercado nacional, (b) el cumplimiento de las obligaciones laborales de ISSS y AFP, (c) análisis de las exenciones del impuesto por las compras realizadas y (d) verificación del porcentaje máximo de ingresos provenientes del mercado local.

Tabla 2

Cuadro comparativo entre auditoría especial enfocada en la Ley de Servicios Internacionales (LSI) y otros tipos de encargos

	Auditoría financiera	Auditoría fiscal	Auditoría especial enfocada en LSI
Objetivo	Razonabilidad de las cifras de los estados financieros	Cumplimiento de las obligaciones formales y sustantivas fiscales	Cumplimiento de las obligaciones de la LSI
Alcance	Informes financieros, cuentas de estado de situación financiera y estado de resultados.	Informes financieros y tributarios diferentes a los abordados por la LSI	Retención de impuestos al mercado nacional, obligaciones de ISSS y AFP, exenciones del impuesto por compras, porcentaje de ingresos locales, entre otros.
Normativa técnica	NIA	NACOT	NIEA, NIA
Obligados a nombrar auditor	Sociedades anónimas	Los que superen los activos e ingresos previstos del Art. 131 Código Tributario.	Los usuarios directos autorizados por el Ministerio de Economía
Período auditado	Anual: del 1 de enero al 31 de diciembre	Anual: del 1 de enero al 31 de diciembre	Semestral: del 1 de enero al 30 de junio y del 1 de julio al 31 de diciembre
Plazo de presentación	Hasta el 30 de abril del año siguiente del período terminado	Hasta 31 de mayo del año siguiente al período que se dictamina	Durante los siguientes 4 meses del primer semestre y 5 para el segundo

Fuente: elaboración propia con base a leyes y normativa técnica.

2.3. MARCO LEGAL

2.3.1. Ley de Servicios Internacionales

La Ley de Servicios Internacionales tiene por objeto regular a las personas naturales o jurídicas que desarrollen, administren y operen dentro de los parques o centros de servicios debidamente autorizados por el Ministerio de Economía; estableciendo los derechos y obligaciones para los usuarios que se sometan al régimen; y definiendo las facultades de vigilancia y fiscalización del Ministerio de Economía junto con la Dirección General de Impuestos Internos.

2.3.1.1. Call center como centro de servicios y sus obligaciones ante la Administración Tributaria

Requisitos para operar como call center

Las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que deseen prestar servicios de call center, deben cumplir los siguientes requisitos (a) contar con autorización de ubicación por parte de la autoridad correspondiente, (b) que las instalaciones cumplan con condiciones ambientales y de seguridad e higiene ocupacional adecuadas, (c) organización administrativa y financiera formal y (d) edificaciones, estacionamiento de vehículos, contar con salida de emergencia, cualquier otra necesaria según la actividad a desarrollar (Asamblea Legislativa, 2013).

Beneficios e incentivos fiscales de los call center

El titular de la empresa, cuyo establecimiento haya sido declarado centro de servicios, tendrá derecho a gozar de los beneficios fiscales que se muestran en la *Tabla 3 Beneficios e incentivos fiscales para los centros de servicios*.

Obligaciones para los call center

Algunas de las obligaciones para operar dentro del centro servicio, se detallan a continuación:

- Registrar en medios electrónicos y magnéticos información de las operaciones que realice.
- Permitir el ingreso a las instalaciones a delegados del Ministerio de Hacienda y MINEC.
- Establecer controles y registros contables de sus operaciones.
- Cumplir con leyes y reglamentos de carácter laboral.
- Integrar el personal de la empresa con un noventa por ciento de salvadoreños.
- Contar con los servicios de una firma de auditoría para dictaminar sobre el cumplimiento de las obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales (Asamblea Legislativa, 2013).

Tabla 3
Beneficios e incentivos fiscales para los centros de servicios

Derechos arancelarios	Impuesto sobre la Renta	Impuestos municipales
Exención total de derechos arancelarios y demás impuestos que graven la importación de la maquinaria, mobiliario y equipo de oficina y demás bienes que sean necesarios para la ejecución de la actividad incentivada.	Es exclusivo por los ingresos provenientes de la actividad incentivada, durante el periodo que realicen sus operaciones en el país contados a partir del inicio de sus operaciones.	Exención sobre el activo de la empresa, durante el período que realicen sus operaciones en el país, contados a partir del inicio de sus operaciones.

Fuente: elaboración propia con base a Ley de Servicios Internacionales.

2.3.2. Reglamento de la Ley de Servicios Internacionales

2.3.2.1. Procedimientos y obligaciones para la presentación del dictamen por parte del auditor

Es indispensable para los call center presentar información pertinente ante la Administración Tributaria, como la procedencia de los ingresos, el cumplimiento de las cotizaciones laborales, entre otros que se detallan en la ley para el goce de los incentivos fiscales.

Asimismo, el auditor debe conocer sobre la realización de una auditoría especial enfocada a los call center que tienen la obligación de dictaminarse, para pronunciar una opinión de cumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente ley.

Nombramiento, renuncia o remoción del auditor

El nombramiento del auditor por parte del beneficiario autorizado, se realizará anualmente dentro de los primeros cinco meses del año, de la forma siguiente:

- Las personas naturales lo harán por sí mismas o por medio de su representante o apoderado debidamente acreditado ante la DGII para tal efecto.
- Las personas jurídicas domiciliadas en El Salvador, lo harán por medio de la junta general de socios, accionistas o asociados.

- En cuanto a las personas jurídicas constituidas con arreglo a leyes extranjeras el nombramiento se efectuará por el representante en el territorio salvadoreño a quien la junta general de socios, accionistas o asociados le haya delegado tal facultad.

El nombramiento del auditor será informado por la persona natural o jurídica autorizada como beneficiario o por su representante legal o apoderado a la DGII, para constancia del cumplimiento de la obligación dentro del plazo de los diez días hábiles siguientes contados a partir del siguiente de efectuado el nombramiento.

El beneficiario informará la renuncia del auditor indicando las causales de la misma, dentro de los cinco días hábiles siguientes de ocurrida. De lo cual nombrará nuevo auditor dentro de diez días hábiles siguientes de suscitada la renuncia o remoción, debiendo informar dicho nombramiento en la forma prevista (Asamblea Legislativa, 2013).

Requisitos de inscripción para ejercer la auditoría

Para ser inscrito en el registro de auditores según la DGII se requiere (a) estar inscrito en el registro que lleva el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, para ejercer la función pública de auditoría; (b) no encontrarse inhabilitado para ejercer la función pública de auditoría y (c) no encontrarse desempeñando cargo de funcionario o empleado del Ministerio de Hacienda o de la Corte de Cuentas de la República (Asamblea Legislativa, 2013).

Presentación de la solicitud

Al realizarse una auditoría especial, los auditores tienen la obligación de inscribirse en el registro presentando una solicitud para su inscripción, llenándose un formulario que contenga los datos y especificaciones que disponga la DGII, en original y copia, firmado por el auditor anexando los siguientes documentos:

- a) En el caso de personas naturales: certificación por notario de fotocopia del Documento Único de Identidad y declaración jurada suscrita por el auditor, en la que se haga mención de no estar inhabilitado para ejercer la función pública de auditoría, ni ser empleado del Ministerio de Hacienda o de la Corte de Cuentas de la República.
- b) En el caso de personas jurídicas: certificación por notario del documento que prueba la calidad de Representante Legal y Escritura Pública de Constitución de la persona jurídica y declaración jurada suscrita por el Representante Legal mencionando no estar inhabilitado para ejercer el trabajo (Asamblea Legislativa, 2013).

Trabajo a desarrollar por el auditor para la emisión del dictamen

El auditor tiene el apoyo de diferentes fuentes para realizar el trabajo de auditoría, uno de ellos son las Normas Internacionales de Auditoría, que proporcionarán los lineamientos a la emisión del dictamen; a continuación el auditor efectuará lo siguiente (a) realizar un análisis y conocimiento del negocio, (b) examinará todos los elementos probatorios e información relacionada con los anexos al dictamen e informe, (c) respaldará los procedimientos desarrollados mediante sus papeles de trabajo y (d) dejara constancia del cumplimiento o no de las obligaciones legales (Asamblea Legislativa, 2013).

Dictamen y sus anexos

Para la realización del dictamen que emita el auditor según lo establecido en su reglamento, se hará la relación a los anexos y cuadros correspondiente, expresándose en su contenido lo siguiente a) que se emite el dictamen con relación al artículo 47 literal f); b) la responsabilidad del beneficiario por el cumplimiento de sus obligaciones, c) la responsabilidad del auditor de emitir una opinión sobre el cumplimiento o no de la ley, d) el alcance de la auditoría, e) los

procedimientos para sustentar la opinión, (f) especificación de los incumplimientos encontrados, (g) la opinión del auditor y (h) datos generales del auditor para hacer valido el dictamen.

El dictamen e informe que emita el auditor se acompañará de los siguientes anexos correspondientes:

- Análisis comparativo de ingresos efectuándose comparación entre: (a) ingresos registrados en libros de ventas y declaraciones del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios y, (b) los ingresos registrados para efectos contables y los declarados para el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios.
- Análisis comparativo mensual de retenciones de los tributos relacionados con las ventas al mercado nacional, las cuales son: (a) impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios y (b) las retenciones de Impuesto sobre la Renta.
- Análisis comparativo de cotizaciones de seguridad social y previsional: contendrá un detalle mensual de los valores registrados contablemente con los valores mensuales pagados según planillas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social y de las Administradoras de Fondos de Pensiones Públicas o Privadas.
- Análisis comparativo de compras: contendrá una comparación mensual de las compras al mercado nacional e importaciones registradas en el Libro de Compras, con las compras e importaciones declaradas para dicho impuesto.
- Detalle de hallazgos determinados en auditoría: Contendrá los incumplimientos en que ha incurrido el usuario directo, monto del hallazgo, cuantificación del impuesto, referencia probatoria, a saber, fecha y número de comprobante contable o documento legal y artículos infringidos (Asamblea Legislativa, 2013).

2.4. MARCO TÉCNICO

2.4.1. Normas Internacionales de Auditoría

En el ámbito de la auditoría es primordial tener una adecuada certeza que el trabajo se realiza de la mejor manera y con los estándares que conlleva un mundo globalizado y cambiante; por eso las autoridades en este caso son responsables como representantes de la profesión como es la Federación Internacional de Contadores; han visto una manera positiva y favorable, establecer una normativa específica, con el fin de ayudar a los profesionales de contaduría pública en general.

Con el nombre de Normas Internacionales de Auditoría que por su abreviatura se conocen como NIA se describen en forma general ciertos aspectos que debemos tomar en cuenta, para realizar de forma ordenada y adecuada el trabajo del auditor.

Estas se agrupan en 6 secciones, según (International Accounting Standards Board, 2018) las cuales son:

- **Principios generales y responsabilidades.** Este acápite incluye los aspectos bases de la auditoría, desde establecer los objetivos del auditor, más el acuerdo de ambas partes con respecto a la misma, con el fin de tener claro las responsabilidades tanto del auditor como de la entidad contratante de los servicios. Además, se debe tener en cuenta que la auditoría se debe realizar de la mejor manera, por lo que se debe indagar sobre la calidad de la misma y por último la documentación soporte que debe poseer.
- **Planificación, riesgos y respuestas.** La mayor parte del trabajo del auditor se enfoca en la planificación, puesto que dependiendo de la evaluación de los riesgos y determinar que procedimientos se realizarán conlleva mucho tiempo, como también la revisión de los mismos procedimientos para llegar a realizar un comentario o respuesta al trabajo realizado.

- **Evidencia de auditoría.** La evidencia se comprende como la información recabada de los procedimientos que se realizan de la auditoría como otra información importante que se descubre en las mismas NIA. Es importante porque se toma como evidencia necesaria.
- **Utilización del trabajo realizado por otros.** La NIA aborda ciertos temas entre los cuales se puede destacar el trabajo que realizan personas con cierto tipo de especialidades que no los posee un auditor y que pueden servir para obtener un trabajo de mejor calidad.
- **Conclusiones e informe de auditoría.** Al final de cada auditoría se debe realizar un informe general de todo lo que se evaluó y las conclusiones del trabajo, que sirve para la toma de decisiones de terceros.
- **Consideraciones especiales.** Para las auditorías que solo se realicen conforme a un solo estado financiero o a alguna cuenta en específico se debe abordar este tipo de normativa, la cual será más apegada al encargo.

La normativa está compuesta por secciones que se dividen en (1) alcance, (2) objetivo y principios generales, (3) definiciones, (4) requisitos y (5) documentación. La idea es que si se cumple cada una de las normas se puede realizar el servicio de forma exitosa.

No se encuentra hasta el momento una opinión o pronunciamiento del Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría sobre la base para realizar la auditoría enfocada en la Ley de Servicios Internacionales, más de lo que se establece en el reglamento de la ley en cuestión, que se enfoca en el dictamen; en el cual se incluye un párrafo que establece su realización con base a NIA; aunque éstas en su objetivo y alcance sean propiamente para auditorías de estados financieros.

De una u otra forma hasta el día de hoy se sigue realizando con base a NIA y se toman como aspectos fundamentales los objetivos generales que deben tener los auditores al realizar su trabajo y la documentación que deben obtener del mismo. También la responsabilidad que posee el auditor al realizar el trabajo, quedando reflejado en la carta compromiso; y por último la comunicación que debe poseer el equipo de auditoría con el cliente que requiere el servicio.

Posteriormente se debe realizar la planeación de auditoría, enfocándose en los plazos de presentación del dictamen que sería semestral, la programación de fechas de visita al cliente; y darle respuesta a los riesgos que se forman por el mal manejo de este.

Una de las partes más importantes de una auditoría es la evidencia de la misma, que se refiere a la determinación de muestras que sirven para realizar algunos procedimientos analíticos durante el encargo.

Con respecto al trabajo de un experto, es de aclarar que normalmente el contador público posee conocimientos sobre este tipo de ley; pero en el caso que el equipo no disponga de un miembro competente en relación a la auditoría especial, se utilizará el trabajo de un experto.

En ese orden de ideas, el auditor se formará una opinión con base a la evidencia de auditoría obtenida, que contendrá el dictamen sobre el cumplimiento o no de las obligaciones que se describen en los anexos del Reglamento de la Ley de Servicios Internacionales.

Por último, se debe tomar en consideración la Norma de Control de Calidad I para que las firmas de auditoría realicen sus trabajos de acuerdo a la normativa técnica y en cumplimiento del código de ética vigente. Entre las cuestiones más significativas se encuentran los diferentes tipos de responsabilidades de los miembros de las firmas de auditoría, el desempeño del trabajo de cada persona y el monitoreo del control interno.

2.4.2. Código de ética

La realización de las auditorías en el mundo comenzó a generar una necesidad de establecer un marco en que los profesionales de la contaduría pública pudieran basarse, mediante principios de ética que regulen su comportamiento.

El objetivo era que se minimizará los hechos de evasión y elusión que se daban hasta el momento, puesto que los profesionales de esta rama se encuentran susceptibles a ser inducidos en estos tipos de delitos por las funciones que deben desempeñar; pero a medida fueron pasando los años, fue evolucionando el objetivo de este código, enfocándose más en integrar a todos los países del mundo; regulando la competencia, integridad, objetividad, diligencia profesional, entre otros.

En el caso de El Salvador se dio su aprobación con respecto a una resolución emitida por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría que establecía su aplicación en el país en cuestión obligatoriamente; adoptando el Manual del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad; este contiene:

- **Alcance del manual.** Como toda normativa, siempre debe tomarse en cuenta la limitación del documento, en este caso se establece el alcance y los objetivos del mismo.
- **Parte A.** En esta parte se establecen los principios fundamentales o bases de las cuales parte la ética en general de los contadores, entre ellas se encuentran la confidencialidad, la objetividad, la competencia de los profesionales, entre otras.
- **Parte B.** Después de verificar los principios fundamentales de la ética, se comienzan a observar preguntas y respuestas sobre los conflictos y/o problemáticas que surgen de los mismos, entre ellas sobre los regalos e invitaciones que se puedan generar entre las empresas que se auditan o por ejemplo la custodia de los documentos siendo información confidencial y que se sustenta en un valor o principio.

- **Parte C.** Por último, se observan los problemas más serios que pueden surgir si no se pone en práctica lo que establece el código, entre ellos los incentivos e intereses sumamente financieros. Otra cuestión clave es la preparación y presentación de toda la información con base al código de ética.

Al tomar en consideración la auditoría especial enfocada en la Ley de Servicios Internacionales, el Art. 56 de su reglamento establece que en lo técnico se aplicará lo dictado por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, siendo este el Manual del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad.

CAPÍTULO III: METODOLGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación tiene un enfoque cualitativo, debido a que permite identificar las características de la problemática del call center, a partir del registro narrativo de los fenómenos de manera individualizada mediante técnicas de observación participante, entrevistas estructuradas y semiestructuradas.

El tipo de investigación que se utilizó es el método hipotético deductivo, consistente en presenciar observaciones manipulativas y análisis para formular hipótesis que serán comprobadas, obteniendo evidencias directas que ayudan a solucionar el problema formulado, accediendo a la información de la entidad identificada del sector servicios del municipio de San Salvador, donde fueron aplicadas las técnicas de observación. También se partió de aspectos generales que rodean todo lo referente a la realización de auditorías especiales conforme lo establece la Ley de Servicios Internacionales y que tienen relevancia para el auditor nombrado, como son: el contrato de aseguramiento, la planificación de la auditoría incluyendo la valoración del riesgo y ejecución de programas de auditoría, entre otros.

3.2. DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL

3.2.1. Espacial

El desarrollo de la investigación se realizó en el usuario directo de un centro de servicio donde está ubicada la sociedad YEMEN SERVICES LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE, perteneciente al Municipio de San Salvador. La sociedad cuenta con el registro debido en el Ministerio de Economía (MINEC) para explotar económicamente la actividad de call center.

3.2.2. Temporal

La investigación de campo se efectuó durante el período de febrero de a octubre de 2019, en la oficina administrativas de la sociedad YEMEN SERVICES LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE, lugar donde se realizó las observaciones relacionadas con la problemática planteada.

Lo anterior, debido a que le período de tiempo mencionado se considera suficiente para investigar sobre la situación actual del usuario directo y auditor nombrado para la realización de la auditoría especial conforme a la Ley de Servicios Internacionales.

3.3. SUJETOS Y OBJETO DE ESTUDIO

3.3.1. Unidad de análisis

La unidad de análisis considerada para la recopilación de datos y llevar a cabo la investigación, fueron por el conocimiento que tienen del negocio, el gerente y contador, de la sociedad YEMEN SERVICES LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE; así como, el auditor nombrado para ejecutar la auditoría especial enfocada a la Ley de Servicios Internacionales.

3.3.2. Población y marco muestral

La investigación al tener el carácter de un estudio con enfoque cualitativo, la población y muestra está centralizada en la observación específica de la unidad de análisis citada anteriormente, que en términos generales la problemática identificada es homogénea a todo el sector de usuarios directos del call center ubicados en el Municipio de San Salvador.

3.4. HIPÓTESIS, VARIABLES E INDICADORES

Hipótesis: La hipótesis de trabajo consistió en la elaboración de una guía metodológica para la realización de una auditoría especial enfocada en la Ley de Servicios Internacionales para

los call center del municipio de San Salvador, la cual contribuye a cumplir con las obligaciones legales de los usuarios directos y conservar los beneficios fiscales que la ley confiere.

Variable independiente: Guía metodológica para la realización de una auditoría especial enfocada en la Ley de Servicios Internacionales.

- Guías metodológicas.
- Leyes y reglamentos relacionados con los servicios internacionales.
- Normativa Internacional de Auditoría.
- Resoluciones del Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría.

Variable dependiente: Cumplimiento de las obligaciones legales de los usuarios directos para la conservación de los beneficios fiscales que la ley confiere.

- Control Interno.
- Registro de contabilidad.
- Presentación de declaraciones tributarias.
- Dictamen e informe del cumplimiento de las obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales.
- Conocimiento normativo y legal del profesional contable.

3.5. TÉCNICAS, MATERIALES E INSTRUMENTOS

Las técnicas y los instrumentos de recolección de datos utilizados en la investigación, permitieron obtener los datos e información necesaria para dar respuesta a la interrogante desarrollada en la formulación del problema de investigación:

3.5.1. Técnicas y procedimientos para la recopilación de la información

La recolección de datos se realizó bajo la observación directa, haciendo uso de técnicas como la entrevista. Previo a la recolección de datos se elaboró el cuestionario de preguntas dirigidas al gerente, contador del usuario directo del centro de servicios de la sociedad YEMEN SERVICES LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE y al auditor nombrado para ejecutar la auditoría especial.

3.5.2. Instrumentos de medición

El instrumento utilizado al aplicar la técnica de la entrevista, en el proceso de recolección de datos e información fue un cuestionario de preguntas, el cual consistió en una serie de preguntas relacionada con las variables e indicadores establecidos del problema de investigación.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El procesamiento de la información como resultado de haber aplicado la técnica de entrevista e instrumento, fueron analizados con herramientas de trabajo grupal como discusiones del grupo de investigación, foros con el grupo y consultas a especialistas entre otros.

3.7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

La planificación para el desarrollo de la investigación realizada fue esencial; ya que, se organizó el desarrollo de actividades en un tiempo establecido, permitiendo fijar metas y concluir con la investigación en un tiempo definido, tal como se muestra en la *Tabla 4 Cronograma de actividades*.

3.8. DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN

Luego de realizada la entrevista al gerente y contador, del usuario directo del centro de servicios de la sociedad YEMEN SERVICES LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE y al auditor contratado para prestar el servicio conforme a la Ley de Servicios Internacionales, se identificó lo siguiente:

Tanto el gerente como el profesional contable del call center denotan la importancia que este tipo de encargo tiene para la empresa, por el goce de los beneficios fiscales que se les ha otorgado y la solvencia tributaria como imagen empresarial ante terceros; sin embargo, no conocen ampliamente las diversas obligaciones para el usuario directo que la Ley de Servicios Internacionales contempla, de lo cual expresaron unas cuantas disposiciones de la ley, como por ejemplo: establecimiento de controles y registro contable de las operaciones, cumplir con las disposiciones legales de carácter laboral y la contratación de la firma independiente de auditoría.

Lo anterior se contrarrestó con el conocimiento de las sanciones administrativas de las que la empresa se puede hacer acreedora por el incumplimiento de la citada ley, siendo una interrogante que fue abordada por el gerente de forma llana, al mencionar que no se ha encontrado con ese escenario; por otra parte, el contador evadió la pregunta por motivos profesionales. Esto indicó que la empresa ha cometido alguna infracción en el pasado, como resultado del poco conocimiento de las obligaciones del usuario directo, a pesar de no haber sido profundizada la respuesta, se logra determinar en el informe presentado por el auditor, al manifestar si cumple o no con las obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales.

En relación a la auditoría especial enfocada a la Ley de Servicios Internacionales, el contador del centro internacional de llamadas, considera que el auditor posee los conocimientos

necesarios para ejecutar el encargo; proporcionándole a este toda la información necesaria para cumplir con la obligación de dictaminarse, como: planillas de sueldo, ISSS y AFP, declaraciones e informes fiscales aplicables, documentos que amparen los ingresos y gastos de la empresa; pero existen criterios diferentes al momento de proporcionar explicaciones sobre el registro de operaciones como: el tipo de retención de impuesto sobre la renta realizada a los empleados extranjeros y la aplicabilidad de las leyes laborales a este sector. Esta situación responde a la necesidad de que el auditor carece de capacitación para abordar de manera eficaz este tipo de procedimientos para sus papeles de trabajo.

El auditor conoce los procedimientos que se aplican a la auditoría especial de acuerdo a la Ley de Servicios Internacionales, enfocándose en el área del efectivo y equivalentes al efectivo, planilla de salarios, planilla de AFP y Planilla de ISSS, revisión de las declaraciones tanto en su aspecto formal como sustantivo, las cuentas por cobrar con su respectiva documentación y los aspectos fiscales aplicables a la revisión de ingresos, costos y gastos. Además, manifiesta que utiliza las Normas Internacionales de Auditoría para su ejecución en lo aplicable, pese a ello, reconoce que no existe una base para dar su opinión en el dictamen, tampoco ningún tipo de resolución por parte del Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría para adoptarla en este tipo de encargo, considerando que no es la norma adecuada para aplicarse, debido a que la NIA es para auditorías financieras y la norma que se relaciona más a este encargo es la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000.

Por último, el auditor no ha adquirido sus conocimientos para realizar este encargo por alguna capacitación de gremiales, ni por estudios universitarios, dado que la carrera no profundiza en los diferentes tipos de auditoría que existen, y además, no tiene conocimiento de alguna guía metodológica que oriente al profesional con el desarrollo de la auditoría especial enfocada a la Ley

de Servicios Internacionales; asegurando que solo se basa en lo que su superior o jefe de auditoría le ha dicho que aplique, gracias a la experiencia adquirida y al juicio profesional del auditor; y de lo establecido en la Ley de Servicios Internacionales de acuerdo a los procedimientos mínimos que se deben aplicar y los anexos necesarios que respaldaran la opinión alcanza por el auditor. También evidencia la necesidad de una guía, dado que conoce las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones de la citada ley, tanto para el centro internacional de llamadas como para la firma de auditoría, ahondado en la revocatoria de los incentivos fiscales para la primera y la suspensión para ejercer la función de auditoría para el ultimo.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA ESPECIAL ENFOCADA EN LA LEY DE SERVICIOS INTERNACIONALES DEL CALL CENTER YEMEN SERVICES LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE

4.1. GENERALIDADES

4.1.1. Introducción

La siguiente guía proporciona los lineamientos mínimos para dictaminar al call center con base a la Ley de Servicios Internacionales, ocupándose desde la fase preliminar del encargo hasta la planificación, ejecución e informe a presentar ante la Administración Tributaria; con el objeto de cumplir con las obligaciones de la citada ley para el goce de los beneficios fiscales que se han otorgado.

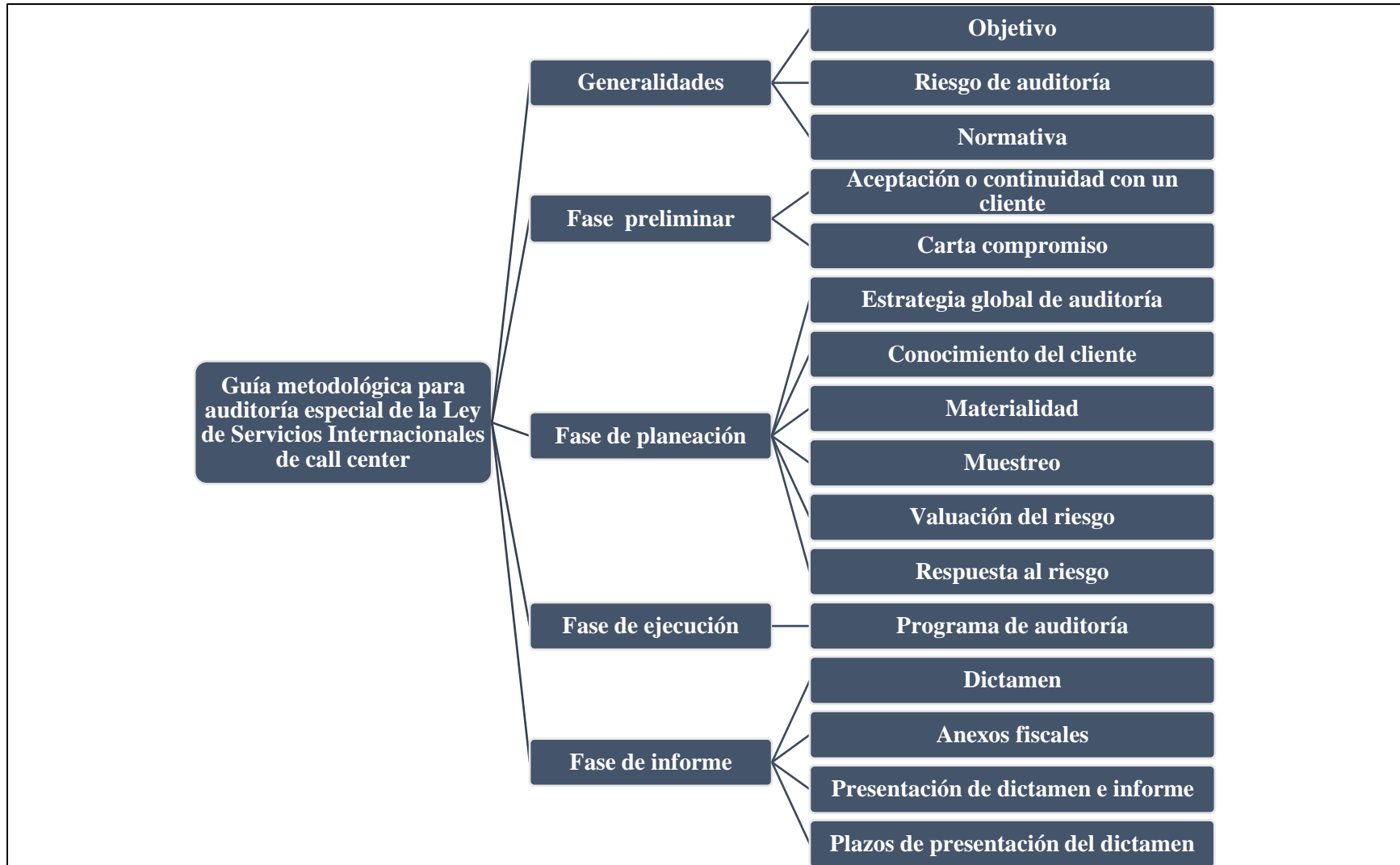
4.1.2. Alcance

La metodología presentada es una herramienta para orientar al profesional facultado para ejercer la función pública de auditoría y nombrado por el call center para brindar este servicio; sobre la realización del encargo con aplicación de normativa internacional aceptada; contribuyendo a la opinión alcanzada por el auditor con base a la evidencia de auditoría obtenida, revele adecuadamente el cumplimiento o no de las obligaciones que posee el usuario directo del centro de servicios.

4.2. ESTRUCTURA DE LA GUÍA

La guía ha sido diseñada de acuerdo a los procedimientos principales que se realizan durante la auditoría, y conforme a la actividad principal que desarrolla YEMEN SERVICES LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE para su ejemplificación; por tanto, el orden en que se realizan las tareas de cada fase en la práctica puede estar en desacuerdo a lo mencionado en los párrafos siguientes ya que su ejecución depende del juicio profesional del auditor. El desarrollo de la guía está compuesto por 4 fases, tal como se muestra a continuación:

Figura 2
Estructura de guía metodológica para auditoría especial de call center propuesta



**4.3. GUÍA METODOLÓGICA DE AUDITORÍA ESPECIAL ENFOCADA EN LA LEY
DE SERVICIOS INTERNACIONALES PARA CALL CENTER**



**GUÍA METODOLÓGICA
DE AUDITORÍA ESPECIAL
DE LA LEY DE SERVICIOS
INTERNACIONALES
PARA CALL CENTER**

ÍNDICE DE GUÍA METODOLÓGICA

A.	GENERALIDADES	41
A.1.	Objetivo	41
A.2.	Riesgo de auditoría	41
A.3.	Normativa	41
B.	FASE PRELIMINAR A LA AUDITORÍA	42
B.1.	Aceptación o continuidad con un cliente	42
B.2.	Compromiso	43
C.	FASE I: PLANEACIÓN	44
C.1.	Estrategia global de auditoría	44
C.2.	Conocimiento del cliente	46
C.3.	Materialidad	48
C.4.	Muestreo	50
C.5.	Valuación del riesgo	52
C.6.	Respuesta al riesgo	54
D.	FASE II: EJECUCIÓN	55
D.1.	Programa de auditoría	55
D.1.1.	Cédula de verificación de ingresos	55
D.1.2.	Cédula de examen de ingresos	56
D.1.3.	Cédula de ingresos máximos del mercado nacional	57

	38
D.1.4. Cédula de recálculo de retenciones IVA	58
D.1.5. Cédula de recálculo de retenciones de 1.5% de Impuesto sobre la Renta	59
D.1.6. Cédula de retenciones de Impuesto sobre la Renta	60
D.1.7. Cédula de presentación de declaraciones tributarias	61
D.1.8. Cédula analítica planilla ISSS	61
D.1.9. Cédula analítica planilla de AFP	62
D.1.10. Cédula de detalle de pagos de planilla ISSS y AFP	62
D.1.11. Cédula de cálculo de empleados nacionales	63
D.1.12. Cédula de compras	64
D.1.13. Cédula de informes a Ministerio de Economía	64
D.1.14. Cédula de control de registros contables	65
D.1.15. Cédula de hallazgos	65
E. FASE III: INFORME	66
E.1. Anexos fiscales	66
E.2. Dictamen	68
E.3. Presentación del dictamen e informe	70
E.4. Plazos de presentación del dictamen	70

ÍNDICE DE ANEXOS DE GUÍA METODOLÓGICA

ANEXO 1: Lista de evaluación de cliente nuevo (Ref. B.1.)	73
ANEXO 2: Lista de evaluación de cliente recurrente (Ref. B.1.)	75
ANEXO 3: Carta compromiso (Ref. B.2.)	76
ANEXO 4: Documentación de acuerdos de trabajo (Ref. B.1. y C.1.)	78
ANEXO 5: Estrategia global de auditoría (Ref. C.1.)	80
ANEXO 6: Conocimiento del cliente (Ref. C.2.)	82
ANEXO 7: Beneficios y obligaciones del usuario directo (Ref. C.2.)	84
ANEXO 8: Estructura organizacional (Ref. C.2.)	85
ANEXO 9: Matriz de riesgos (Ref. C.5.)	86
ANEXO 10: Evaluación de controles (Ref. C.5.)	88
ANEXO 11: Programa de auditoría (Ref. C.6.)	90
ANEXO 12: Cédula de verificación de ingresos internacionales (Ref. D.1.1.)	91
ANEXO 13: Cédula de verificación de ingresos nacionales (Ref. D.1.1.)	92
ANEXO 14: Cédula de examen de ingresos (Ref. D.1.2.)	93
ANEXO 15: Cédula de ingresos máximos del mercado nacional (Ref. D.1.3.)	94
ANEXO 16: Cédula de recálculo de retenciones IVA (Ref. D.1.4.)	95
ANEXO 17: Cédula de recálculo de retención de 1.5% de Impuesto Sobre la Renta (Ref. D.1.5.)	96
ANEXO 18: Cédula de recálculo de retenciones de Impuesto sobre la Renta (Ref. D.1.6.)	97

	40
ANEXO 19: Cédula de retenciones mensuales de Impuesto Sobre la Renta (Ref. D.1.6.)	98
ANEXO 20: Cédula de presentación de declaraciones tributarias (Ref. D.1.7.)	99
ANEXO 21: Cédula analítica planilla ISSS (Ref. D.1.8.)	100
ANEXO 22: Cédula analítica planilla AFP (Ref. D.1.9.)	101
ANEXO 23: Cédula de detalle de pagos de planilla ISSS (Ref. D.1.10.)	102
ANEXO 24: Cédula de detalle de pagos de planilla AFP (Ref. D.1.10.)	103
ANEXO 25: Cédula de cálculo de empleados nacionales (Ref. D.1.11.)	104
ANEXO 26: Cédula de verificación de compras (Ref. D.1.12.)	105
ANEXO 27: Cédula de control de registros contables (Ref. D.1.14.)	106
ANEXO 28: Cédula de hallazgos (Ref. D.1.15.)	107
ANEXO 29: Análisis comparativo de ingreso (Ref. E.1.)	108
ANEXO 30: Análisis comparativo mensual de retenciones tributarias (Ref. E.1.)	110
ANEXO 31: Análisis comparativo de cotizaciones de ISSS y AFP (Ref. E.1.)	111
ANEXO 32: Análisis comparativo de compras (Ref. E.1.)	112
ANEXO 33: Retenciones de Impuesto sobre la Renta e IVA declarados y determinados por auditoría (Ref. E.1.)	114
ANEXO 34: Detalle de hallazgos determinados según auditoría (Ref. E.1.)	115
ANEXO 35: Dictamen de cumplimiento a la Ley de Servicios Internacionales (Ref. E.2.)	116
ANEXO 36: Formulario carta de presentación del dictamen (Ref. E.3.)	119

A. GENERALIDADES

A.1. Objetivo

El objetivo es llevar a cabo cada auditoría de conformidad con las mejores prácticas profesionales aceptadas a nivel internacional, brindando una seguridad razonable sobre la opinión de cumplimiento o no de las obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales.

A.2. Riesgo de auditoría

La metodología para las auditorías está diseñada para reducir el riesgo de auditoría a un nivel bajo aceptable.

El riesgo de auditoría es el riesgo de emisión de un dictamen inadecuado cuando la materia objeto de análisis contienen manifestaciones falsas significativas. El riesgo de auditoría nunca puede reducirse a cero, pero en todos los casos es necesario obtener pruebas de auditoría suficientes para alcanzar conclusiones razonables sobre las cuales basar la opinión en el dictamen.

A.3. Normativa

La auditoría de cumplimiento de las obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales se realiza con base a Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000, dado que la materia objeto de análisis es distinta de la auditoría o revisión de información financiera histórica, que se tratan en las Normas Internacionales de Auditoría y Norma Internacional de Encargos de Revisión respectivamente. Sin embargo, para aquellos aspectos que no sean tratados en NIEA 3000 el auditor utilizará su juicio profesional conforme las NIAS en lo que sea aplicable.

B. FASE PRELIMINAR A LA AUDITORÍA

B.1. Aceptación o continuidad con un cliente

La fase preliminar de planificación normalmente comenzará obteniendo una comprensión de la naturaleza del compromiso e identificando los asuntos relacionados con las condiciones del mismo. Una decisión importante en esta fase es la confirmación de la aceptación o continuación del trabajo, teniendo en cuenta:

- **Requisitos de ética e independencia:** las conclusiones alcanzadas por el auditor no deben ser influenciadas por un tercero, por ello es necesario enlistar las amenazas a la independencia (por ejemplo, conflicto de intereses, relaciones familiares o personales, compromiso financiero con el cliente), junto con las salvaguardas que reducirán o mitigarán las amenazas percibidas.
- **Capacidad y competencia para ejecutar la auditoría:** considerar si el equipo de auditoría posee los conocimientos necesarios para realizar el encargo; describiendo los puestos, experiencia relevante y nombres del equipo de trabajo asignado. (Ver **Anexo 4: Documentación de acuerdos de trabajo**)
- **Condiciones previas del encargo:** el auditor debe discutir con la dirección del usuario directo si la información a auditar es adecuada, mediante el cumplimiento de características como relevancia, integridad, comprensibilidad y disponibilidad para los usuarios a quienes se destina el informe.
- **Existe una comprensión común sobre los términos del encargo:** tanto el auditor como la dirección del usuario directo deben confirmar su acuerdo con el alcance de la auditoría y las responsabilidades que cada uno posee mediante la carta compromiso. Esto se describe en el apartado **B.2. Compromiso**.

Las características anteriores serán documentadas en el **Anexo 1: Lista de evaluación de cliente nuevo** para aceptar un nuevo encargo. Para la aceptación de continuidad con un mismo cliente se tomarán en cuenta todos los puntos anteriores, añadiendo una evaluación sobre el entendimiento por parte del cliente del enfoque y los términos del compromiso; junto con una revisión que no hayan ocurrido hechos que afecten negativamente la relación con el cliente. (Ver **Anexo 2: Lista de evaluación de cliente recurrente**)

B.2. Compromiso

Evaluadas las consideraciones anteriores, se procede a realizar la carta compromiso (o carta de encargo), en el caso de encargos recurrentes se evaluará si es necesario revisar o recordar los términos acordados a la dirección del usuario directo. Los términos deben ser descritos con suficiente detalle y contener al menos lo siguiente:

- a) **Objetivo y alcance de la auditoría:** se debe describir que el encargo se llevara a cabo para determinar el cumplimiento de las obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales con los requerimientos que sus disposiciones contemplan (por ejemplo, los periodos semestrales).
- b) **Responsabilidad del auditor:** contiene la descripción de las normas técnicas que se aplicaran para la realización de la auditoría, además de las exigencias internacionales que esto conlleva, como los requerimientos de ética y normas de calidad. Además, este apartado contemplara las limitaciones inherentes a la auditoría como el riesgo de no detectar una incorrección material. El Reglamento de la Ley de Servicios Internacionales establece su responsabilidad en el artículo 58 literal c).
- c) **Responsabilidad de la dirección:** contiene la obligación de proporcionar toda la información necesaria que el auditor requiera, relacionada con las disposiciones

establecidas en la Ley de Servicios Internacionales, en ese sentido se detalla que la administración es responsable sobre la fiabilidad de los registros contables, declaraciones tributarias, cotizaciones laborales y de mantener un control interno adecuado para conservar los beneficios fiscales que se le han otorgado. El Reglamento de la citada ley establece su responsabilidad en el artículo 58 literal b).

d) Estructura y contenido del informe a presentar.

Como parte del entendimiento de ambas partes, se recomienda que la dirección regrese una copia de la carta compromiso al auditor, donde establezca su acuerdo con los términos del encargo.

(Ver **Anexo 3: Carta compromiso**)

C. FASE I: PLANEACIÓN

C.1. Estrategia global de auditoría

Aceptado el trabajo de auditoría o continuación del mismo, una de las primeras tareas consiste en considerar la estrategia completa de auditoría. En el caso de una entidad que es cliente recurrente, se puede realizar al inicio del proceso de planificación con base a la comprensión que se tiene de la entidad y las áreas de riesgo significativas ya determinadas. Con un nuevo encargo es necesario, antes de determinar la estrategia de auditoría, tener una comprensión anticipada de la entidad y realizar evaluaciones de riesgo.

La estrategia general fija el alcance, plazo y dirección de la auditoría y provee pautas para el desarrollo de un plan de auditoría más detallado. Los elementos que se deben considerar para la estrategia de auditoría se describen a continuación (Ver **Anexo 5: Estrategia global de auditoría**):

- Identificar las características del trabajo que define su alcance. El auditor debe conocer las particularidades del encargo, identificando por ejemplo los requerimientos de reporte exigidas por los ministerios que regulan el sector (Ministerio de Economía y Ministerio de

Hacienda), así como los términos del encargo (Ver apartado **B.2. Compromiso y Anexo 3**), el uso esperado de evidencia de auditorías previas, la disponibilidad del personal y datos del cliente.

- Determinar los objetivos de reporte del trabajo para planificar el plazo de la auditoría y la naturaleza de las comunicaciones exigidas. El auditor debe conocer las fechas límites para presentar el dictamen e informe definitivo (Artículo 61 del Reglamento de la Ley de Servicios Internacionales define los plazos) para determinar las fechas clave de las visitas del auditor a las instalaciones del usuario directo y para las comunicaciones esperadas con la gerencia. (Ver **Anexo 4: Documentación de acuerdos de trabajo**)
- Considerar los factores que son significantes en la dirección de los esfuerzos del equipo de trabajo. El auditor debe determinar la importancia relativa (Ver apartado **C.3. Materialidad**), la identificación preliminar de las áreas donde el grado de riesgo de manifestaciones falsas puede ser mayor y la evaluación del control interno. (Ver apartado **C.4. Valuación del riesgo, Anexo 9 y 10**)
- Considerar los resultados de las actividades preliminares del trabajo. Aspectos que son tratados en el apartado **B.1. Aceptación o continuidad con el cliente**.
- Determinar la naturaleza, plazo y extensión de los recursos necesarios para llevar a cabo el trabajo. El auditor debe designar adecuadamente el equipo de trabajo que se encargara de ejecutar el encargo y evaluar la necesidad de requerir la participación de un experto, incluyendo el momento de realización de las reuniones del equipo y la revisión del trabajo realizado.

La estrategia de la auditoría puede considerar otros criterios que a juicio profesional del auditor sean necesarios. La duplicidad de la información se evitará mediante una referencia cruzada.

C.2. Conocimiento del cliente

La acumulación y evaluación de conocimiento relacionado al cliente y su negocio es importante para planificar la auditoría adecuadamente, otorgando al profesional la valoración del riesgo que la información sobre la materia objeto de estudio contenga incorrecciones materiales. Los elementos a considerar por el auditor para entender al usuario directo y su entorno se presentan a continuación (Ver **Anexo 6: Conocimiento del cliente**):

- Antecedentes: el auditor debe obtener generalidades de la entidad, mediante un resumen de las partes principales del pacto social (como de las modificaciones a este si las hubieren), detallando la razón social, fecha de constitución, estructura legal, actividad que explota, el acuerdo de autorización para establecerse en un centro de servicios.
- Factores sectoriales: a partir de la discusión con la administración del usuario directo, el auditor hará una síntesis sobre el entorno competitivo (demanda, capacidad y competencia de precios), los factores económicos globales, nacionales y locales que pueden afectar a la entidad (por ejemplo, las inversiones extranjeras), los cambios tecnológicos que pueden afectar el giro del negocio.
- Factores normativos: describir las normas técnicas que aplica la administración para preparar la información financiera, la legislación que afecte significativamente las operaciones de la entidad como las obligaciones del usuario directo de la Ley de Servicios Internacionales (Ver **Anexo 7: Beneficios y obligaciones del usuario directo**) y demás regulaciones que están relacionadas con el cumplimiento de la ley citada.
- Operaciones: es determinante para la realización de este tipo de encargo, conocer los servicios que presta la entidad acorde a la actividad incentivada (procesos, estrategias de marketing y estrategia de precios), los clientes claves que serán evaluados para el

cumplimiento de las obligaciones del usuario directo (locales y extranjeros) junto con sus proveedores y la ubicación de las instalaciones (domicilio del centro de servicio autorizado).

- **Organización:** el auditor debe conocer la estructura organizativa de la entidad, las funciones y responsabilidades que cada puesto de trabajo posee, para determinar los profesionales con los que se comunicara para el acceso a la información y la obtención de la evidencia de auditoría adecuada (Ver **Anexo 8: Estructura organizacional**); además de la estructura patrimonial (accionistas), los asesores legales de la entidad y la evaluación del trabajo de la auditoría interna (si existiera), pudiendo ser relevante para el respaldo de los procedimientos del encargo.
- **Inversiones:** es necesario determinar los tipos de adquisiciones previstas o recientemente realizadas (actividades de inversión en capital, disposiciones de valores) para ser confrontadas con la actividad principal incentivada.
- **Finanzas:** el auditor debe conocer la estructura de deuda de la entidad (forma en que se financia, préstamos bancarios a corto y largo plazo), incluidos los acuerdos de arrendamiento y la evaluación de los créditos otorgados a los clientes y los concedidos a favor de nuestros proveedores.
- **Información financiera:** dada la información delicada que se debe evaluar para dar una opinión sobre el cumplimiento o no de las obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales, las prácticas de reconocimiento de los ingresos (principios contables) en la contabilidad es indispensable (procesos como el respaldo de las transacciones y la veracidad de los documentos emitidos).

C.3. Materialidad

En la planificación de la auditoría, es importante que el auditor utilice el juicio profesional para determinar la magnitud de las incorrecciones que se considerarán materiales, en la formación de la opinión a expresar en el informe de auditoría. Los juicios sobre materialidad se hacen a la luz de las circunstancias del caso, y son afectados por la percepción sobre las necesidades en materia de información que se está auditando. En ese sentido, es importante determinar el punto de referencia más apropiado para calcular la materialidad y el umbral mínimo de errores.

Determinación de la materialidad

a) Establecer el punto de referencia (Benchmark)

Por tratarse de una auditoría especial de cumplimiento a la Ley de Servicios Internacionales, cuyos beneficios o incentivos fiscales van orientados a personas naturales o jurídicas que presten servicios relacionados a actividades establecidas, se considera apropiado definir el punto de referencia el *total de ingresos*, debido a que es el parámetro que más influye en el cumplimiento de la ley.

La determinación del punto de referencia está sujeta al juicio profesional del auditor, sin embargo, es importante documentar el razonamiento que se utilizó para definirlo.

b) Definir rangos porcentuales esperados

Para poder calcular la materialidad, es importante definir los rangos esperados del punto de referencia, los cuales serán necesarios para evaluar los factores de riesgo de la entidad. A continuación, se detalla un rango porcentual que se considera apropiado ya que permite tener mayor cobertura ante cualquier error, por considerarse los ingresos como un parámetro bruto.

Tabla 1: Valores porcentuales esperados

Punto de referencia	Mayor porcentaje	Menor porcentaje
Total de ingresos	5%	3%

Fuente: Elaboración propia

c) Evaluación de factores de riesgo

El auditor debe identificar los factores relacionados con la compañía, que puedan representar un riesgo de incumplimiento.

Tabla 2: Factores de riesgo de incumplimiento

Factores de riesgo	Mayor porcentaje	Menor porcentaje
Territorialidad del servicio	La empresa se dedica exclusivamente a la exportación de servicios	La empresa exporta servicios y también destina parte de sus servicios al territorio nacional.
Propiedad accionaria	La concentración de las acciones está en un número reducido de accionistas.	La estructura accionaria es compleja
Reconocimiento de ingresos	La medición y reconocimiento de ingresos es fiable	La medición y reconocimiento de ingresos es compleja.
Incumplimientos	No existe historial de incumplimientos fiscales y legales	Existe historial de incumplimientos fiscales y legales

Fuente: Elaboración propia

La asignación de porcentajes del rango esperado a cada uno de los factores de riesgo, permitirá obtener mayor precisión para determinar el porcentaje de materialidad respecto al benchmark establecido.

d) Cálculo de materialidad

Una vez asignados los rangos esperados, se procede a determinar un promedio ponderado de los porcentajes asignados, el cual se denominará como porcentaje global de factores de riesgo.

Figura 1: Cálculo de materialidad



e) Determinación del error tolerable

El error tolerable es la segregación de la materialidad a un nivel de cuenta o saldo individual. Este se determina para reducir la probabilidad que el conjunto de errores exceda la materialidad. Es importante aplicar el juicio profesional para asignar un porcentaje a este factor ya que reduce a un nivel adecuado que la suma de los errores exceda la materialidad. Esta metodología aplica el siguiente criterio:

Tabla 3: Errores tolerables

Tipo de auditoría	% a aplicar	Razonamiento
Nueva	60%	El trabajo de auditoría debe recoger mayor evidencia que le permita obtener un entendimiento global del cliente y la operación para poder disminuir el riesgo de incorrección.
Recurrente	70%	Ya existe un entendimiento de la entidad y sus operaciones, y se han identificado los procedimientos a aplicar para obtener evidencia suficiente y adecuada

Fuente: Elaboración propia

f) Determinación de errores segregados

La planificación de la auditoría debe ser diseñada no solamente para detectar incorrecciones materiales de forma individual, si no también, considerar el efecto de la suma de incorrecciones no materiales, que pudiera llegar a afectar la importancia relativa. El porcentaje esperado que debe aplicarse a la materialidad para la ejecución del trabajo es del 5%.

C.4. Muestreo

El auditor realizara una muestra de auditoría debido a la cantidad de información que maneja el usuario directo, resultando ser inaplicable el examen de los datos en su totalidad, todo está cimentado en el muestreo, que no es más que determinar una parte de la población (Documentos) que sea representativa para poder estudiarla y sobre esta hacer una inferencia de la

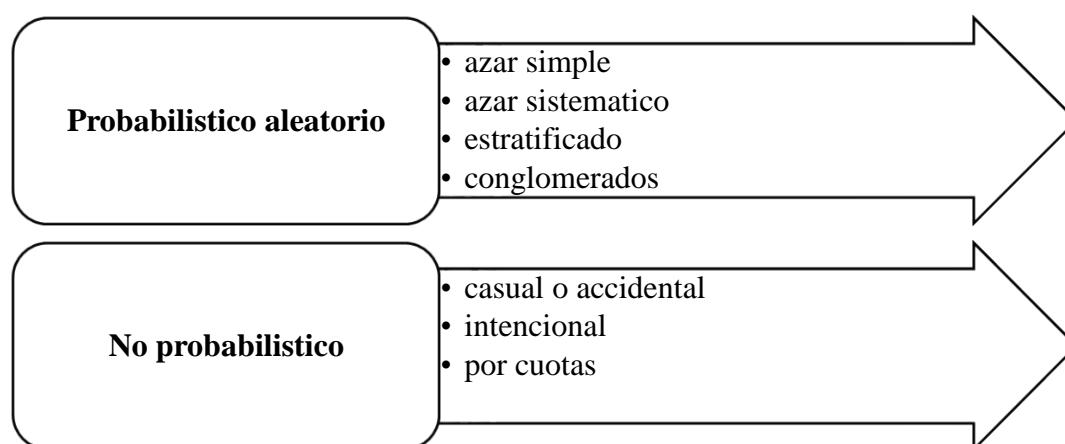
misma. Su objetivo es crear una base razonable para formular las conclusiones sobre la población a partir de la muestra seleccionada.

El muestreo se basa en lo que establece la NIA 530, optando por dos formas:

1. Muestreo estadístico
2. Muestreo no estadístico

El muestreo estadístico está basado meramente en estudios de la ciencia exacta, y se debe evaluar el grado de confianza de la inferencia como el grado de error de la muestra. La clasificación del muestreo estadístico es:

Figura 2: Tipos de muestreo estadístico



Fuente: Elaboración propia con base a NIA 530

La diferencia radica en que el muestreo probabilístico debe realizarse mediante procesos ya establecidos, los métodos ya fueron creados por personas o científicos en determinado momento y las unidades tienen la misma posibilidad de ser escogidas. Por el contrario, el muestreo no probabilístico se realiza con base al juicio profesional del auditor, facilidad y normalmente se dirige a un sector específico.

Cuando se diseña una muestra de auditoría, el auditor debe considerar el objetivo del procedimiento de auditoría y las características de la población a partir de la cual se creó una muestra. A partir de lo anterior se deberá seleccionar las partidas para la muestra de forma tal que cada unidad de muestra en la población tenga oportunidad de ser elegida.

C.5. Valuación del riesgo

La evaluación de los riesgos es primordial en la planificación de la auditoría, puesto que es el cimiento de la misma. Con este objetivo por alcanzar, la evaluación se enfoca en identificar y valorar los riesgos asociados de incorrección material y permite discernir o formar la base para los procedimientos asociados a este tipo de auditoría en particular. Cabe aclarar que los procedimientos deben ser enfocados en la materia de servicios internacionales con seguridad razonable, o a menos que no se tenga información suficiente, que se realice con seguridad limitada.

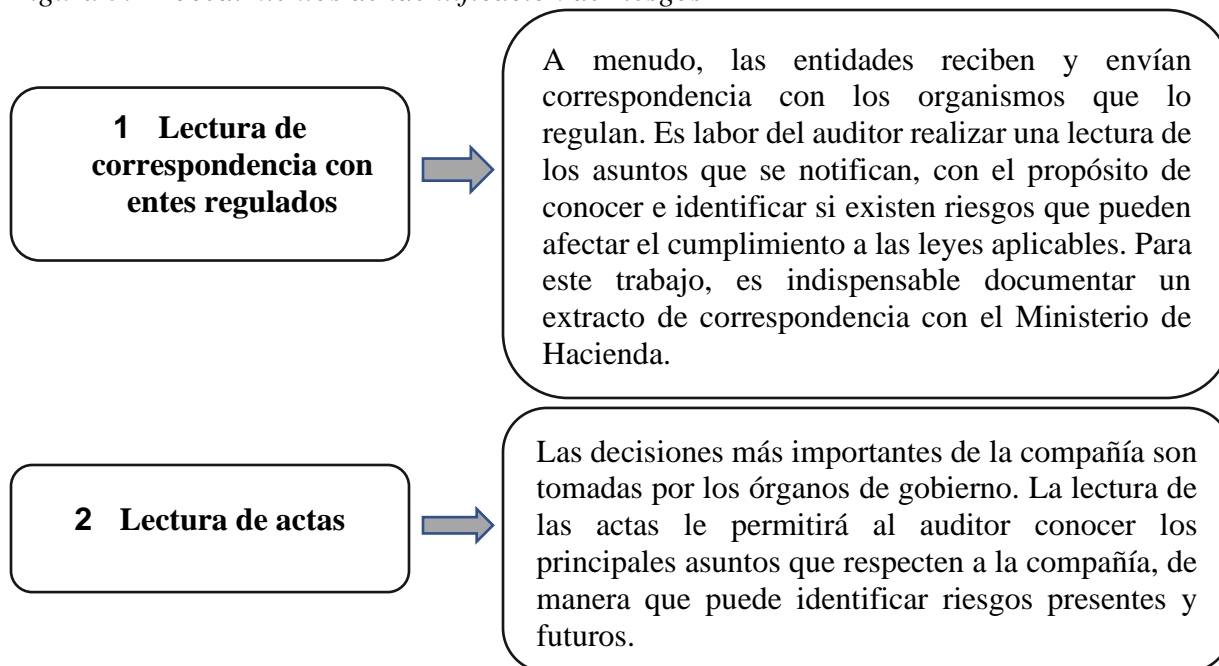
En el **Anexo 9: Matriz de riesgo** se muestra el cuadro de evaluación de riesgos el cual consta de los riesgos evaluados a nivel general, sobre la empresa auditada; su probabilidad y ocurrencia que es donde se enfoca en sí la evaluación, que permite discernir según el criterio profesional en que rango se encuentra el riesgo suscitado y por último se enfoca en los procedimientos o respuesta a los riesgos para mitigar los mismos, cabe aclarar que solo es una base o guía para la determinación de los procedimientos que se realizarán en la ejecución.

- OTROS PROCEDIMIENTOS PARA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.

El auditor debe realizar diversos procedimientos de auditoría para obtener conocimiento sobre la entidad, su entorno y controles implementados. Estos procedimientos pueden incluir indagaciones, observaciones e inspecciones. La descripción de los procedimientos debe incluir la naturaleza y el alcance del trabajo. En la *Figura 2 Procedimientos de identificación de riesgo* se

muestran algunos procedimientos que se consideran importante documentar para la identificación del riesgo.

Figura 3: Procedimientos de identificación de riesgos



Fuente: Elaboración propia

- ENFOQUE DE CONTROLES EN LA AUDITORÍA

El control interno en una entidad, permite evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gobierno de la entidad y la gestión del riesgo. En un encargo de aseguramiento, la revisión del control de calidad se vuelve importante porque permite:

- Realizar una evaluación objetiva del diseño e implementación de los controles de la entidad, de manera que se pueda concluir si éstos están operando efectivamente.
- La discusión de cuestiones significativas que surjan en el encargo y que puedan afectar la opinión en el informe de auditoría.

En el trabajo de la auditoría se debe incluir la evaluación del diseño de los controles relevantes, y la determinación de si han sido implementados, todo ello mediante indagaciones con

el personal clave, el cual debe poseer experiencia suficiente en la ejecución del control, así mismo, se debe documentar la reejecución del mismo para validar la efectividad.

Concluir sobre la efectividad de los controles le permite al auditor confiar en el control interno que implementa la entidad, sobre la preparación de la información que genera y en la reducción de la probabilidad de riesgo.

De acuerdo al cumplimiento de la Ley de Servicios Internacionales, se sugiere documentar los siguientes controles (ver **Anexo 10: Evaluación de controles**):

- Ingresos
- Nóminas
- Compras

C.6. Respuesta al riesgo

Los programas de auditoría deben ser preparados para responder a los riesgos evaluados. Estos riesgos pueden haberse identificado específicamente como una parte de la valuación del riesgo (Ver apartado **C.4. Valuación del riesgo**) o pueden ser riesgos más generales asociados con la preparación de cualquier informe relacionado al cumplimiento de la Ley de Servicios Internacionales.

En el **Anexo 11: Programa de auditoría** se detallan algunos de los procedimientos a ejecutar para este tipo de encargo, el auditor mediante su juicio profesional puede optar por procedimientos adicionales para obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada en que basar sus conclusiones.

D. FASE II: EJECUCIÓN

D.1. Programa de auditoría

En esta fase se elaborarán las cédulas de trabajo para la ejecución de cada procedimiento del apartado anterior, el formato y su contenido puede variar de acuerdo al juicio profesional del auditor; en la *Tabla 4 Requisitos básicos y estructura de cédula de trabajo* se muestra las consideraciones generales que contiene cada cédula.

Tabla 4: Requisitos básicos y estructura de cédula de trabajo

Encabezado	Indicación
Cliente	Especificar el nombre legal del usuario directo
Referencia	Para su fácil localización desde la cédula de programa de auditoría (índice).
Periodo terminado	Comprenderá al 31 de junio o 31 diciembre según el semestre a dictaminar.
Título de cédula	Identificación del procedimiento de auditoría
Firma y fecha	Indicar el profesional quien prepara y revisa las cedulas, junto con sus fechas.
Estructura de la cédula	
Objetivo	La finalidad de la cédula de acuerdo al riesgo que será evaluado.
Atributos	Se considera la base legal para verificar si se está cumpliendo según la evidencia presentada.
Prueba	La documentación que será examinada (por ejemplo, libros legales)
Marcas	Símbolos a utilizarse para la identificación de cumplimiento o incumplimiento del procedimiento a realizar.
Detalle de cuentas	De acuerdo al procedimiento a realizar, cuando sea aplicable.
Explicaciones (observaciones)	Si no existe la evidencia suficiente y adecuada para el procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

CÉDULAS DE TRABAJO

D.1.1. Cédula de verificación de ingresos

El auditor verificara que los ingresos provengan de la actividad incentivada, mediante la evaluación de los documentos que soportan la prestación del servicio.

En el **Anexo 12: Cédula de verificación de ingresos internacionales** se vacía la información contenida en las facturas emitidas por el call center que fueron seleccionadas de acuerdo a las normas y procedimientos de auditoría para el semestre que se está dictaminando; detallando la fecha, número del documento, nombre del cliente y el monto de la exportación.

La cédula contiene atributos que comprobaran el cumplimiento o no del Acuerdo de la actividad incentivada, los cuales serán llenados utilizando marcas; el auditor verificara que la factura contenga los requisitos formales establecidos en el Código Tributario, uno de ellos es especificar las generalidades que identifiquen al beneficiario de la ley como la razón social, el giro y su domicilio; junto a ello se identificara en la descripción del documento si el servicio prestado corresponde a la de call center; y que se encuentre registrado en la contabilidad y el libro de IVA correspondiente. Adicionalmente el auditor puede optar por confirmaciones externas con algunos clientes, mediante correos o notificaciones escritas en papel membretado para obtener mayor seguridad razonable sobre la veracidad de las operaciones del usuario directo.

El Reglamento de la Ley de Servicios Internacionales faculta al call center para prestar servicios en el mercado local, por ello es necesario aplicar procedimientos de auditoría a esta área, el cual será similar en su esencia a lo explicado en los párrafos anteriores (Ver **Anexo 13: Cédula de verificación de ingresos nacionales**)

D.1.2. Cédula de examen de ingresos

En esta cédula se realiza un examen de los ingresos por prestación de servicios para determinar que estén debidamente registrados en los correspondientes libros que para tal efecto lleva el contribuyente, así como la correcta declaración en el Impuesto sobre la Renta y el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios.

El auditor vaciara la información de los ingresos de manera mensual en el **Anexo 14: Cédula de examen de ingresos** a partir de las declaraciones tributarias de IVA y pago a cuenta, de la suma de los libros de IVA de ventas a contribuyentes y consumidor final; y de los registros contables que lleva el call center. Posteriormente se enfrentarán los montos de cada columna con los de contabilidad, para determinar si existen inconsistencias que sean necesarias detallar en el dictamen.

Además, se verificará que cada uno de los libros y declaraciones anteriores estén debidamente firmadas y foliadas cuando sea el caso; quedando registro de su cumplimiento o no dentro los atributos contemplados en esta cédula.

D.1.3. Cédula de ingresos máximos del mercado nacional

En esta cédula se evalúa que los ingresos generados por el call center en el mercado nacional no sobrepase el máximo del 40% del total de los servicios prestados de conformidad al Reglamento de la Ley de Servicios Internacionales; estableciendo que el porcentaje restante serán servicios destinados a la exportación.

El auditor llenará el **Anexo 15: Cédula de ingresos máximos del mercado nacional** con base a los registros contables de los ingresos, solicitando balanzas de comprobación mensual o libros de mayor, separando adecuadamente los devengados por servicios prestados al territorio nacional y a domiciliados en el extranjero; luego se procederá a calcular el valor porcentual correspondiente a cada concepto, dividiéndolos por el “total de ingresos”, tal como se muestra en las columnas siguientes a la de “total de ingresos”. Luego se realizará la sumatoria para determinar el porcentaje global de ingresos provenientes del mercado nacional.

Los atributos comprendidos en esta cédula respaldaran los montos detallados de la contabilidad, verificando que en efecto son los mismos que se encuentran en los registros de los libros de IVA, que han sido declarados ante la Administración Tributaria y corresponden a los presentados en el estado de resultados.

Este procedimiento de auditoría se ejecutará durante el segundo semestre a dictaminar, dado que la Ley de Servicios Internacionales y su reglamento no especifica que el máximo del 40% explicado anteriormente deba corresponder a los ingresos mensuales; por tanto, su verificación y cálculo se realizará con base a los ingresos devengados anualmente. La posibilidad de que el primer semestre presente ingresos del mercado nacional mayores al del 40% no es nula y puede generar conclusiones de manera errónea por parte del auditor.

D.1.4. Cédula de recálculo de retenciones IVA

La Ley de Servicios Internacionales con su reglamento establecen la posibilidad de que el call center destine una parte de sus servicios al mercado nacional, junto a ello la aplicación de todos los impuestos; el prestatario del servicio debe retener el 1% del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios independientemente de la calificación del contribuyente; su cumplimiento será verificado por el auditor mediante el recálculo de las retenciones con los registros y declaraciones correspondientes.

El procedimiento que se realiza en el **Anexo 16: Cédula de recálculo de retenciones IVA** es vaciar la información con respecto a declaraciones presentadas a la Administración Tributaria detallándose según los informes de retenciones y percepciones del formulario F-930 del periodo correspondiente, detallando los montos sujetos de retención según Comprobantes de Crédito Fiscal, Comprobante de retención, Documento contable de liquidación y Notas de créditos, para

el recálculo del 1% que estará en la columna continua de cada monto sujeto; posteriormente el auditor determinara el total de tributos correcto para cada mes.

Con la verificación del cálculo obtenido, el auditor comparara el monto con las retenciones que fueron registradas en la declaración de IVA y los asientos en la contabilidad; cualquier diferencia que se determine deberán ser detalladas independientemente de su importancia relativa.

D.1.5. Cédula de recálculo de retenciones de 1.5% de Impuesto sobre la Renta

Los prestatarios del servicio de call center domiciliados en el territorio nacional están obligados a retener el 1.5% por el monto pagado o acreditado en concepto de anticipo del Impuesto sobre la Renta, su cumplimiento será verificado por el auditor mediante la información contenida en las constancias de retenciones y los libros legales que para tal efecto lleva el usuario directo.

El procedimiento que se realiza en el **Anexo 17: Cédula de recálculo de retención de 1.5% de Impuesto sobre la Renta** es vaciar la información con respecto a las constancias de retención recibidas por las prestaciones de servicio al mercado nacional, los montos registrados en la contabilidad y los presentados en la declaración de pago a cuenta. Para cada una se detallará los montos totales mensuales y se recalculará la retención del 1.5% del Impuesto sobre la Renta.

Con la verificación del cálculo obtenido, el auditor comparara el monto con las retenciones que fueron registradas en la declaración de pago a cuenta y los asientos en la contabilidad; cualquier diferencia que se determine deberán ser detalladas independientemente de su importancia relativa.

Por último, es necesario verificar el cumplimiento de los atributos, asegurando que la constancia de retención contenga todos los requisitos formales que establece el Código Tributario

y que dichos montos correspondan a la emisión de Comprobantes de Crédito Fiscal correspondiente, junto con los registros en los libros de IVA y la presentación de la declaración de pago a cuenta.

D.1.6 Cédula de retenciones de Impuesto sobre la Renta

En esta cédula se verificará el cálculo y pago de los tributos correspondientes a las retenciones de Impuestos sobre la Renta que efectuó el call center por la adquisición de bienes o prestación de servicios que reciba, establecidos en los artículos 155 – 160 del Código Tributario.

En el **Anexo 18: Cédula de recálculo de retenciones de Impuesto sobre la Renta** se vacía la información contenida en los comprobantes de crédito fiscal o facturas recibidos por el call center que fueron seleccionadas de acuerdo a las normas y procedimientos de auditoría para el semestre que se está dictaminando; detallando la fecha, número del documento, nombre de la persona natural o jurídica que transfirió el bien o prestó el servicio y el monto pagado, diferenciado entre locales e importaciones. A partir del detalle anterior, el auditor recalculará la retención que se debe aplicar en base a los artículos del Código Tributario, para ser enfrentado contra el monto retenido en la constancia de retención emitida. Las diferencias encontradas serán anotadas y se hará las observaciones necesarias para comprender el motivo de ellas.

Para determinar que los datos contenidos en las constancias de retención son veraces, se evaluará si cumple con los requisitos formales establecidos en el art. 145 de Código Tributario, si fueron registradas adecuadamente en contabilidad o si no se retuvo cuando se tenía la obligación de hacerlo. Todos estos cumplimientos serán anotados mediante los atributos de la cédula de trabajo.

Además, el auditor verificara que los montos retenidos durante el semestre de forma mensual registrados en contabilidad concuerden con las declaraciones de pago a cuenta presentadas y pagadas. (Ver **Anexo 19: Cédula de retenciones mensuales de Impuesto sobre la Renta**)

D.1.7. Cédula de presentación de declaraciones tributarias

En este procedimiento se examinará el cumplimiento de la presentación y pago de las declaraciones tributarias ante el fisco durante el periodo dictaminado.

El auditor solicitara las declaraciones tributarias de IVA F-07, pago a cuenta F-14 y el informe de retenciones F-930, para anotar la información sobre el periodo o mes de la declaración, momento en que se presentó el formulario, número de declaración original, lugar de presentación, número de modificatoria que permite la administración realizar por encontrar alguna inconsistencia y la fecha de presentación de la modificada (Ver **Anexo 20: Cédula de presentación de declaraciones tributarias**). Por último, se debe anotar los motivos por los que algunas declaraciones se presentaron de forma extemporánea o si no se presentaron, con ayuda de los atributos y la columna de comentarios.

D.1.8. Cédula analítica planilla ISSS

En la cédula analítica planillas del ISSS se procede a realizar el recálculo global de cuotas patronal y laboral de las planillas del Seguro Social, para confrontar lo reportado en dichas planillas y determinar si el beneficiario de la Ley de Servicios Internacionales cumple con sus obligaciones de carácter laboral.

El auditor con base a la planilla de ISSS de cada mes del periodo dictaminado, anotara los sueldos devengados totales con los demás pagos adicionales que obtienen los empleados, para calcular adecuadamente el porcentaje de ISSS laboral y patronal correspondiente junto con el INSAFORP. Estos datos serán confrontados contra los de contabilidad para evidenciar que los valores descontados son acordes a los presentados en la planilla de ISSS y a las planillas de salarios (Ver **Anexo 21: Cédula analítica planilla ISSS**).

D.1.9. Cédula analítica planilla de AFP

En la cédula analítica planillas de AFP se procede a realizar el recálculo global de cuotas patronal y laboral de las planillas de pensiones, para confrontar lo reportado en dichas planillas y determinar si el beneficiario de la Ley de Servicios Internacionales cumple con sus obligaciones de carácter laboral.

El auditor con base a la planilla de AFP (Confía y Crecer) de cada mes del periodo dictaminado, anotara los sueldos devengados totales con los demás pagos adicionales que obtienen los empleados, para calcular adecuadamente el porcentaje de AFP laboral y patronal correspondiente. Estos datos serán confrontados contra los de contabilidad para evidenciar que los valores descontados son acordes a los presentados en la planilla de AFP y a las planillas de salarios (Ver **Anexo 22: Cédula analítica planilla AFP**).

D.1.10. Cédula de detalle de pagos de planilla ISSS y AFP

En este procedimiento se examinará el cumplimiento de la presentación y pago de los valores descontados a los empleados en concepto de cotizaciones de pensiones y seguridad social, y cuotas patronales.

El auditor solicitará las planillas de ISSS, AFP Confía y Crecer, para anotar la información sobre el periodo o mes de la planilla, momento en que se presentó el formulario, lugar de presentación y pago; y los recargos si fuere el caso. Por último, se debe anotar los motivos por los que algunas planillas se presentaron de forma extemporánea o si no se presentaron, mediante la columna de comentarios (Ver **Anexo 23: Cédula de detalle de pagos de planilla ISSS** y **Anexo 24: Cédula de detalle de pagos de planilla AFP**).

D.1.11. Cédula de cálculo de empleados nacionales

La Ley de Servicios Internacionales establece obligaciones para el call center sobre la integración de sus empleados, por ello se verificará que el noventa por ciento por lo menos de los empleados sean salvadoreños; y en caso contrario, si fue autorizado para emplear más de un 10% de extranjeros con el fin de ocupar personas de difícil o imposible sustitución por salvadoreños.

En el **Anexo 25: Cédula de cálculo de empleados nacionales** se hace un desglose de los empleados que laboran dentro del centro de servicio a partir de las nóminas que posee el call center, verificando para cada caso la nacionalidad hasta obtener una suma total de nacionales y extranjeros detallada en la última fila; luego se procede a calcular el valor porcentual que le corresponde a los empleados salvadoreños mediante una división del “total de nacionales” entre el “total de empleados global”, tal como se muestra en el segundo recuadro de “cálculo de porcentaje de empleados nacionales”.

Además, el auditor verificara mediante los atributos que cada empleado posee un contrato de trabajo y si es nacional corroborará que posee Documento Único de Identidad o pasaporte en el caso de extranjeros. Cuando el cálculo de como resultado que el centro de servicios posee más de 10% de personal extranjero, se hará el comentario inmediatamente después del recuadro del

cálculo sobre si posee o no la autorización por parte del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, referenciado la notificación o documento respectivo.

D.1.12. Cédula de compras

La cédula contiene el procedimiento para verificar las compras locales y las importaciones internadas al centro de servicios, constatando si efectivamente eran libres de impuestos y si se destinaron a los fines propios del call center.

En el **Anexo 26: Cédula de verificación de compras** se vacía la información contenida en los documentos que respalden las compras realizadas por el call center, que fueron seleccionadas de acuerdo a las normas y procedimientos de auditoría para el semestre que se está dictaminando; detallando la fecha, número del documento, nombre del proveedor, el monto de las compras internas locales o importaciones y los impuestos causados.

El auditor verificara si las importaciones realizadas pagaron los impuestos de importación o si al contrario no lo pagaron por ser compras destinadas a los fines propios del negocio, a partir del conocimiento que se tiene sobre el cliente y de las indagaciones ante la gerencia; anotando mediante las marcas si cumple o no con el atributo para gozar de los incentivos fiscales. Además, se evaluará si los comprobantes de crédito fiscal cumplen con los requisitos formales de todo documento, y que tanto las compras internas como las importaciones fueron registradas en los respectivos libros de IVA y contables.

D.1.13. Cédula de informes a Ministerio de Economía

En este procedimiento se verifica si el usuario directo ha cambiado la estructura de la empresa y sus operaciones, y si en efecto lo informo ante el organismo correspondiente.

El auditor indagara lo anterior en el momento preliminar a la planificación, abordando los aspectos como el cambio de domicilio, cierre de operaciones o ampliación de las instalaciones del call center. En caso de no concurrir ninguna de las circunstancias anteriores solo se hará el comentario en la cédula de evaluación de cliente nuevo o recurrente según sea el caso (Ver **ANEXO 1 y 2**); de lo contrario se solicitará una copia de la notificación o solicitud que elaboro el usuario directo para el Ministerio de Economía y la respuesta que emitió este último. Esta constancia ira referenciada en la misma cédula del **Anexo 1 o 2** según corresponda.

D.1.14. Cédula de control de registros contables

Como parte de las obligaciones del usuario directo, el call center debe llevar el control y registro contable de las operaciones que realice, para ello el auditor verificara el cumplimiento formal a través de esta cédula de trabajo.

En el **Anexo 27: Cédula de control de registros contables** se procede a solicitar ante la gerencia los libros legales que el call center posee para el control de las operaciones que realiza, verificando para cada tipo de libro contable y registros auxiliares, si están debidamente foliados por el auditor externo y firmados por el contador y representante legal cuando corresponda.

D.1.15. Cédula de hallazgos

Todos los incumplimientos de las obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales por parte del usuario directo, derivados de las conclusiones alcanzadas por los procedimientos anteriores, serán indicados de forma expresa y detallada en el **Anexo 28: Cédula de hallazgos**.

En la cédula de trabajo donde se detecte el incumplimiento, se hará uso de la marca de hallazgos (colocar “Hgo No.” junto a la fila donde se encuentre el hallazgo) para que pueda ser

debidamente referenciada. Los incumplimientos respecto a la determinación y pago de retenciones del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios y del Impuesto sobre la Renta serán detalladas independientemente de su importancia relativa.

El auditor especificara para cada hallazgo la condición con la que se descubrió el incumplimiento, el criterio bajo el cual se asume que es importante revelarlo, referenciando el artículo correspondiente a la obligación; la causa que origino el hallazgo, por ejemplo si fue error de la gerencia; el efecto por cometer el incumplimiento, debiendo cuantificarse monetariamente el impacto impositivo de la multa o la sanción administrativa correspondiente; y la recomendación que se hará a la gerencia del usuario directo para que no concurra nuevamente el mismo escenario.

Todos los incumplimientos detectados, se especificarán en un párrafo precedente al párrafo de la opinión, detallando los efectos mencionados del párrafo anterior y separando las obligaciones formales de las sustantivas incumplidas y referenciando el hallazgo relacionado

E. FASE III: INFORME

E.1. Anexos fiscales

El dictamen e informe debe incluir anexos según el artículo 59 del Reglamento de la Ley de Servicios Internacionales, relacionados en cuanto a los procedimientos realizados al cumplimiento de las obligaciones formales y sustantivas.

Los anexos se estructuran de la siguiente manera:

- Encabezado: Nombre de la empresa y título del anexo.
- Cuerpo: Detalle y comentario al anexo ejecutado.
- Pie: Firma de quien elabora el anexo.

Breve descripción del contenido de los anexos

ANEXO 1: Análisis comparativo de ingreso.

Se efectúa la comparación entre ingresos registrados en libros de ventas y declaraciones del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios y los ingresos registrados en contabilidad, con el fin de determinar las diferencias. (Ver **Anexo 29: Análisis comparativo de ingreso**)

ANEXO 2: Análisis comparativo mensual de retenciones de los tributos relacionados con las ventas al mercado nacional.

Se realiza comparaciones respecto al impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios y retenciones de impuesto sobre la renta que fueron efectuadas por el beneficiario. (Ver **Anexo 30: Análisis comparativo mensual de retenciones tributarias**)

ANEXO 3: Análisis comparativo de cotizaciones de seguridad social y previsional.

En este anexo se detalla mensualmente los valores registrados contablemente con los valores mensuales pagados según planillas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social y de las Administradoras de Fondo de Pensiones públicas o privadas. Desglosándose de forma mensual. (Ver **Anexo 31: Análisis comparativo de cotizaciones de ISSS y AFP**)

ANEXO 4: Análisis comparativo de compras.

Contiene una comparación mensual de las compras al mercado nacional e importaciones registradas en el libro de compras del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios con las compras e importaciones declaradas para dicho impuesto. (Ver **Anexo 32: Análisis comparativo de compras**)

ANEXO 5: Retenciones de tributos Renta e IVA para el período dictaminado declarados y determinados por auditoría.

Contiene una comparación de retención a terceros entre lo declarado y determinado por auditoría, a efecto si existiesen diferencias, en cuanto a impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios (IVA). Así por cada rubro de retenciones del impuesto sobre la renta, por ejemplo, retención de servicios permanentes declaradas y determinadas para determinar diferencias. (Ver **Anexo 33: Retenciones de Impuesto sobre la Renta e IVA declarados y determinados por auditoría**)

ANEXO 6: Detalle de hallazgos determinados según auditoría 2018.

Contiene los incumplimientos en que ha incurrido el usuario directo, monto del hallazgo, cuantificación del impuesto, referencia probatoria; entre otros análisis con el fin de dar una opinión sobre el cumplimiento de las obligaciones formales y sustantivas, reflejado en el dictamen. (Ver **Anexo 34: Detalle de hallazgos determinados según auditoría**)

E.2. Dictamen

Ejecutado los procedimientos de auditoría, el auditor procederá a elaborar el dictamen e informe de cumplimiento de las obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales, basándose en la evidencia de auditoría suficiente y adecuada obtenida, que respaldaran las conclusiones alcanzadas.

El dictamen que emita el auditor tendrá relación a su respectiva ley y reglamento de aplicación, se identificará apropiadamente y en él se hará relación a los anexos y cuadros correspondientes, lo cual se expresará en su contenido lo siguiente (Ver **Anexo 35: Dictamen de cumplimiento a la Ley de Servicios Internacionales**):

- a) En primer lugar, que se emite el dictamen según el artículo 47 de la Ley de Servicios Internacionales y su Reglamento; y que se audita el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la que dicha ley relaciona por parte de los beneficiarios autorizados, así como las cifras de los ingresos.
- b) Responsabilidad del beneficiario por el cumplimiento de sus obligaciones auditadas.
- c) La responsabilidad del auditor de emitir una opinión sobre el cumplimiento o no por parte del beneficiario.
- d) El alcance de la auditoría, donde se aclara qué se planificó y que cifras se examinaron mediante pruebas selectivas.
- e) Desarrollo de la auditoría y sus procedimientos en cuanto a la verificación del cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley de Servicios Internacionales y su Reglamento por parte del beneficiario. Por ejemplo, la verificación de los ingresos por prestación de servicios a domiciliados y no domiciliados, o verificación de las cuotas tanto laborales, patronales retenidos y enterados a las instituciones de procedencia.
- f) Los incumplimientos a las obligaciones legales que pudieren existir.
- g) La opinión sobre el cumplimiento por parte del beneficiario dictaminado de las obligaciones legales y sustantivas referidas a la Ley de Servicios Internacionales y su Reglamento.
- h) Nombre y número de registro del Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, número de inscripción en el registro de auditores que lleva la DGII que lo autoriza a dictaminar, lugar donde fue emitido, así como firmar, consignar fecha y sellar el dictamen. En este caso se debe de presentar ante la Administración Tributaria los dos periodos semestrales según el artículo 60 de la Ley de Servicios Internacionales y su

Reglamento, comprendidos del uno de enero al treinta de junio del año que corresponda y periodo semestral del uno de julio al treinta y uno de diciembre del año que corresponda.

E.3. Presentación del dictamen e informe

Después de haber realizado y emitido el dictamen, el auditor deberá presentar ante la Administración Tributaria cumpliéndose según el artículo 57 de la Ley de Servicios Internacionales y su reglamento lo siguiente:

- Carta de presentación
- Dictamen
- Anexos

En primer lugar la carta de presentación llamada formulario “carta de presentación del dictamen sobre el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Ley de Servicios Internacionales” se estructura en cinco partes que son: identificación del auditor nombrado, lugar señalado para recibir notificaciones, identificación del contribuyente beneficiario, documentos presentados por el auditor y determinación de las obligaciones del beneficiario, donde se coloca una “X” si cumplió o no cumplió las obligaciones formales y sustantivas. Por último, llenar las casillas del auditor nombrado o representante legal de la firma de auditoría e identificación del auditor designado por persona jurídica. (Ver **Anexo 36: Formulario carta de presentación del dictamen**).

E.4. Plazos de presentación del dictamen

El auditor presentara el dictamen con la información solicitada en el apartado anterior bajo los siguientes criterios: a) el dictamen, informe y anexos correspondientes al periodo comprendido

del uno de enero al treinta de junio, deberá presentarse a más tardar el día treinta y uno de octubre del año en curso b) el dictamen, informe y anexos correspondientes al periodo comprendido el uno de julio al treinta y uno de diciembre, deberá presentarse a más tardar dentro de los cinco meses siguientes de finalizado el periodo que se dictamina c) para el beneficiario persona jurídica que se encuentre en proceso de liquidación, el dictamen, informes y anexos se presentaran dentro del plazo de dos meses siguientes contados a partir del día siguiente de la fecha que se aprobó el balance de liquidación.

4.3.1. Anexos de la guía

ANEXO 1: LISTA DE EVALUACIÓN DE CLIENTE NUEVO (Ref. B.1.)

CLIENTE:		Ref.	
PERIODO TERMINADO:		Archivo	
		Firma	Fecha
		Preparado	
		Revisado	
LISTA DE EVALUACIÓN DE CLIENTE NUEVO			
Objetivos y pruebas detalladas			Ref./ Comentario
	Objetivo – Asegurar que el trabajo para el cliente no involucre riesgos inaceptables		
1.	Decidir si la firma puede confiar en la integridad de la gerencia y si la asociación con el cliente pueda dañar la reputación de la firma. Considerar: <ul style="list-style-type: none"> - Discusión con quien introdujo al cliente; - El conocimiento obtenido a través de trabajo efectuado por otros departamentos de la firma; - Reportes de los medios; y - La relación del cliente con cualquier autoridad reguladora. 		
	Objetivo – Cumplir con los requerimientos de ética e independencia con el cliente		
2.	Hacer una lista de las amenazas a la independencia de la firma y la objetividad de aquellos que están implicados en el trabajo (considerar conflictos de interés, implicación en la confección de registros de contabilidad, recepción de hospitalidad, participación en asuntos del cliente, actuar como auditor por un largo tiempo, relaciones familiares o personales, litigio, compromiso financiero con el cliente y otros servicios prestados al cliente, como por ejemplo nómina, determinación de impuestos, otros asesoramientos)		
3.	Hacer una lista de cualquier revisión de respaldo que se haya realizado para eliminar o mitigar las amenazas.		
4.	¿El nivel sugerido de honorarios es adecuado para permitir el desarrollo de trabajo necesario de forma adecuada y completa? Considerar la capacidad de la entidad para enfrentar los honorarios y en caso de honorarios pendientes de pago por la entidad. Si este es el caso, considerar la necesidad de consultar antes de proceder.		
5.	¿Existen indicios que los directores o funcionarios similares tratan de poner límite al alcance del trabajo de auditoría que puede evitar la formulación de una opinión?		
	Objetivo – Asegurar que la firma tenga la habilidad para prestar los servicios profesionales apropiadamente		
6.	Decidir si la firma cuenta con la capacidad para llevar a cabo los servicios profesionales apropiadamente. Considerar si se necesitan habilidades especiales para adecuarse a las características particulares o requerimientos de reporte especializados del cliente.		
7.	Confirmar que la firma tendrá recursos adecuados para realizar el trabajo apropiadamente al momento que cliente lo necesite		
	Objetivo – Comprobar que el encargo contiene las siguientes características basándose en un conocimiento preliminar y de una discusión con el cliente.		
8.	Comprobar que las funciones y responsabilidades de las partes apropiadas (contador, asesor fiscal) son adecuadas teniendo en cuenta los términos del encargo		

9.	Comprobar que la materia que será auditada es adecuada (¿Existe un acuerdo por parte del Ministerio de Economía que otorgue la calidad de usuario directo del centro de servicio?)	
10.	Enlistar las características que debe reunir la información a auditar para que sea adecuada: relevancia, integridad, fiabilidad, neutralidad y comprensibilidad	
11.	Comprobar si se tendrá acceso a toda la información necesaria para sustentar la conclusión del auditor (evidencia de auditoría)	
12.	Comprobar que la conclusión del auditor se reflejara en un informe escrito	
	Objetivo – Asegurar que nuestro nombramiento sea efectuado apropiadamente y que la magnitud de nuestro trabajo sea de conocimiento del cliente.	
13.	Obtener y analizar la carta de renuncia de los auditores anteriores (si es aplicable) y la declaración de circunstancias conectadas con su renuncia	
14.	Obtener una copia del acta de designación como auditores (si es aplicable)	
15.	Enviar una carta de compromiso y obtener el consentimiento del cliente a los términos antes de empezar el trabajo	
	Objetivo – Asegurar que la entidad haya sido constituida apropiadamente acatando la legislación aplicable	
16.	Obtener y archivar documentos de constitución y certificado de incorporación (de corresponder)	
17.	Donde sea posible, verificar que se han presentado los documentos apropiados ante las autoridades pertinentes y que estos respalden la información provista por los registros de la entidad	
Conclusión		
En virtud de los riesgos asociados con el trabajo propuesto, ¿se debe aceptar el trabajo?		

ANEXO 2: LISTA DE EVALUACIÓN DE CLIENTE RECURRENTE (Ref. B.1.)

CLIENTE:		Ref.	
PERIODO TERMINADO:		Archivo	
		Firma	Fecha
		Preparado	
		Revisado	
LISTA DE EVALUACIÓN DE CLIENTE RECURRENTE			
Objetivos y pruebas detalladas			Ref./Comentario
	Los objetivos y pruebas detalladas de “Anexo 1: Lista de evaluación de cliente nuevo”, deben evaluarse y ser incluidos en esta cédula.		
	Objetivo – Asegurar que el entendimiento por parte del cliente del enfoque y los términos del compromiso concuerden con los nuestros y que no hayan ocurrido hechos que afecten negativamente nuestra relación con el cliente		
1.	Considerar si han ocurrido hechos que puedan afectar nuestra relación con el cliente. Esto puede hacerse si hay: <ul style="list-style-type: none"> - un cambio significativo en la gerencia o titularidad; - un cambio en los asesores legales del cliente; - un cambio negativo en la condición financiera del cliente; - un litigio importante contra el cliente, iniciado por un tercero; - un cambio en la naturaleza del negocio; - un cambio en el enfoque de trabajo que vamos a efectuar; o - un cambio en nuestras responsabilidades hacia cualquier autoridad regulatoria. 		
2.	Decidir si necesitamos renovar nuestra carta de compromiso. Si es así, enviar una carta revisada y obtener el consentimiento del cliente a sus términos antes de iniciar el trabajo		
Conclusión			
En virtud de los riesgos asociados con el trabajo propuesto ¿se deberá continuar con el trabajo?			

ANEXO 3: CARTA COMPROMISO (Ref. B.2.)**CARTA COMPROMISO**

San Salvador, ___ de _____ de _____

Lic. _____

Yemen Services LTDA. De CV.

Presente.

Estimado/a Lic. _____:

(Objetivos y alcance de la auditoría)

Ustedes nos han solicitado que llevemos a cabo una auditoría de cumplimiento de las obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales de Yemen Services LTDA. De C.V. para el periodo semestral del ___ de _____ al ___ de _____ del año correspondiente. Por medio de la presente, tenemos el agrado de confirmar nuestra aceptación y nuestro entendimiento de este compromiso. Nuestra auditoría será realizada con los objetivos siguientes:

- a) Emitir el Dictamen e Informe, conforme a lo dispuesto en el artículo 47 literal f) de la Ley de Servicios Internacionales y su Reglamento de aplicación
- b) Estudiar y evaluar el sistema de control interno, relacionando al fiel cumplimiento de las obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales.
- c) Evaluar la veracidad de los ingresos por ventas obtenidos en el periodo del dictamen y que sean conformes a los registros contables y declaraciones tributarias del usuario directo.
- d) Auditar los procedimientos administrativos, financieros y contables y su incidencia en el cumplimiento de la Ley de Servicios Internacionales.

Efectuaremos nuestra auditoría de conformidad a lo establecido en el artículo 56 del Reglamento de la Ley de Servicios Internacionales. Las áreas sujetas a la revisión del cumplimiento de las obligaciones formales y sustantivas serán enfocadas en la Ley de Servicios Internacionales con su reglamento de aplicación, y las que dicha ley relaciona, como: Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios; y Ley de Impuesto sobre la Renta.

(Responsabilidad del auditor)

Llevaremos a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Encargos de Aseguramiento y las Normas Internacionales de Auditoría en lo que sea aplicable. Dichas normas exigen que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos la auditoría de manera adecuada. El trabajo realizado será con apego a las disposiciones establecidas en la Ley de Servicios Internacionales y su reglamento, alcanzando una opinión con seguridad razonable o limitada sobre el cumplimiento o no de las obligaciones del beneficiario de la ley.

Debido a las limitaciones inherentes a la auditoría, junto con las limitaciones inherentes al control interno, existe un riesgo inevitable de que puedan no detectarse algunas incorrecciones materiales, aun cuando el encargo se realice adecuadamente.

(Responsabilidad de la dirección)

La presentación de las declaraciones tributarias e información solicitada por el Ministerio de Economía y Ministerio de Hacienda son responsabilidad de la administración del usuario directo; en este sentido, es responsabilidad del beneficiario de la Ley de Servicios Internacionales el cumplimiento de las obligaciones auditadas, así como la veracidad y conformidad de las cifras de ingresos por ventas, el adecuado registro contable de las transacciones y el mantenimiento de un control interno eficiente.

Además, la administración debe proporcionar la información necesaria al auditor, para elaborar un dictamen e informe en el plazo estipulado por la Administración Tributaria. Si la información no es proporcionada por la administración del contribuyente en el plazo requerido, y esto nos imposibilitare de cumplir con el plazo legal de presentación del Dictamen e Informe, las multas o sanciones derivadas de tal incumplimiento serán responsabilidad del contribuyente dictaminado.

Favor de firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para indicar su comprensión y acuerdo sobre los términos del encargo.

Sin otro particular, saludamos a ustedes muy atentamente,

Firma de auditoría

Inscripción Profesional No. ****

F. _____

Lic. _____

Inscripción Profesional No. ****

Representante legal

Yo, _____, en representación legal de Yemen Services LTDA. De C.V., acepto los términos de este trabajo, y declaro que estoy autorizado para aceptar estos términos en su nombre.

Firmado: _____

Lic. _____
Representante Legal

Yemen Services LTDA. De CV.

Sello: _____

ANEXO 4: DOCUMENTACIÓN DE ACUERDOS DE TRABAJO (Ref. B.1. y C.1.)

CLIENTE:		Ref. Archivo	
PERIODO TERMINADO:			
		Firma	Fecha
		Preparado	
		Revisado	
DOCUMENTACIÓN DE ACUERDOS DE TRABAJO			

EQUIPOS Y RECURSOS

Identificar a las personas asignadas – comenzando con el socio, notar toda calificación o experiencia especial exigida y la forma en que el personal cumple con los requisitos.

<i>Función</i>	<i>Persona asignada</i>	<i>Iniciales</i>	<i>Experiencia relevante</i>
Socio del trabajo			
Revisor del control de calidad del trabajo			
Director			
Supervisor			
Auditor			
Junior			

PLAZO Y OTROS ACUERDOS CON EL GERENTE

	Comentarios	Ref.
Domicilio del cliente y detalles de contacto.		
Establecer objetivos de reporte para planificar el plazo de la auditoría y la naturaleza de las comunicaciones exigidas. Programar fechas importantes durante la auditoría (como fechas límite para el informe del auditor).		
Fechas límite para los estados contables y otros informes que pueden ser exigidos.		
Documentar las locaciones a ser incluidas en la auditoría y otros detalles administrativos relevantes.		
Planificar la naturaleza, la oportunidad y extensión de la dirección y supervisión de los miembros del equipo de trabajo y la revisión de su trabajo.		
La naturaleza, oportunidad y extensión de otros recursos exigidos para realizar la auditoría.		
Redactar una carta de acuerdo de trabajo		

Fijar acuerdos respecto del equipo, el plazo y toda información y documentación que el cliente necesita para tener listo para el inicio de la auditoría		
CONCLUSION DEL SOCIO DEL TRABAJO		
Estoy satisfecho que el equipo de trabajo cuenta con la capacidad, competencia y tiempo para ejecutar el trabajo de auditoría de conformidad con las normas profesionales y los requisitos legales y permitir la emisión de un informe del auditor adecuado en las circunstancias.	Firma del socio del trabajo y fecha	

ANEXO 5: ESTRATEGIA GLOBAL DE AUDITORÍA (Ref. C.1.)

CLIENTE:		Ref.	
PERIODO TERMINADO:		Archivo	
		Firma	Fecha
		Preparado	
		Revisado	
ESTRATEGIA GLOBAL DE AUDITORÍA			
		Referencia	Sí/No/NA
ACEPTACIÓN Y CONTINUACIÓN DEL CLIENTE			
Consideraciones de independencia y objetividad.			
Lista de verificación de aceptación del trabajo (Para nuevos trabajos).			
Lista de verificación de la evaluación del trabajo (para trabajos continuos):			
Documentación de salvaguardas (de ser necesario)			
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR DE LA AUDITORÍA			
Términos del trabajo y alcance			
<ul style="list-style-type: none"> • Características del trabajo que definen su alcance. • Objetivos de reporte del trabajo • Términos del trabajo (que incluyen la carta de compromiso). • Considerar la necesidad de una revisión del control de calidad del trabajo. 			
Designación del equipo de auditoría con las habilidades adecuadas (incluye expertos).			
Cronograma para los acuerdos de auditoría, que incluyen fechas clave.			
Consideración de recursos de alto nivel, incluso el plazo.			
Identificación de áreas clave /enfoque para la auditoría.			
Documentación de la forma en que el trabajo fue planificado, revisado y supervisado.			
OTROS TEMAS			
Carta de acuerdo de trabajo que documente una lista de programas a ser dada por un cliente y el cronograma			
Confeccionar un presupuesto de tiempo y costo y garantizar el registro de personal y de trabajo. Verificar que son adecuados y no excesivos.			
PROCEDIMIENTOS DE IDENTIFICACIÓN Y VALUACIÓN DE RIESGO			

Revisar actas y actualizar los formularios de forma acorde.		
Documentar / actualizar un entendimiento de la entidad y de su ámbito, incluso de las leyes y normas.		
Documentar / actualizar nuestro entendimiento del control interno relevante para la auditoría <ul style="list-style-type: none"> • El ámbito de control • El proceso de evaluación de riesgo de la entidad • El sistema de información incluso los procesos de operaciones relacionadas con el informe financiero y comunicación. (garantizar que haya notas de sistemas en relación con las sumas y saldos, incluso de los controles y autorización de asientos). • Actividades de Control • Supervisión de controles 		
Realizar una valuación inicial de la fiabilidad en otros, cuando corresponda (ejemplo, auditoría interna, expertos, etc.).		
Establecer el nivel de materialidad		
Realizar una revisión analítica preliminar e identificar las áreas de futuro riesgo que incluye fraude.		
Ejecutar procedimientos de valuación de riesgo de fraude que incluyen debates con la gerencia y el órgano director. Identificar los factores de riesgo relevantes.		
Evaluar si se han identificado debilidades materiales en el diseño, implementación o mantenimiento del control interno. Dichas debilidades deben ser informadas oportunamente a la gerencia y al órgano director.		
DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS ADICIONALES		
Considerar, en base a los riesgos valuados, si la composición del equipo aún es adecuada.		
Si se decide probar las actividades de control, completar un formulario para la prueba de actividades de control para cada objetivo de control.		
OTROS		
Considere si alguna información adicional ha salido a la luz y que puede significar que es necesario revisar algún punto anterior pero especialmente la materialidad, la estrategia de auditoría o la valuación de riesgo.		
Considerar la necesidad de una revisión del control de calidad de la planificación. Ver si se identifica la necesidad de una revisión en la etapa de planificación de la auditoría, lo cual significa que el encargado de esta revisión revise la evaluación de riesgo y si fuera necesario el alcance que se le ha asignado para responder a esos riesgos antes de iniciar el trabajo de campo		

ANEXO 6: CONOCIMIENTO DEL CLIENTE (Ref. C.2.)

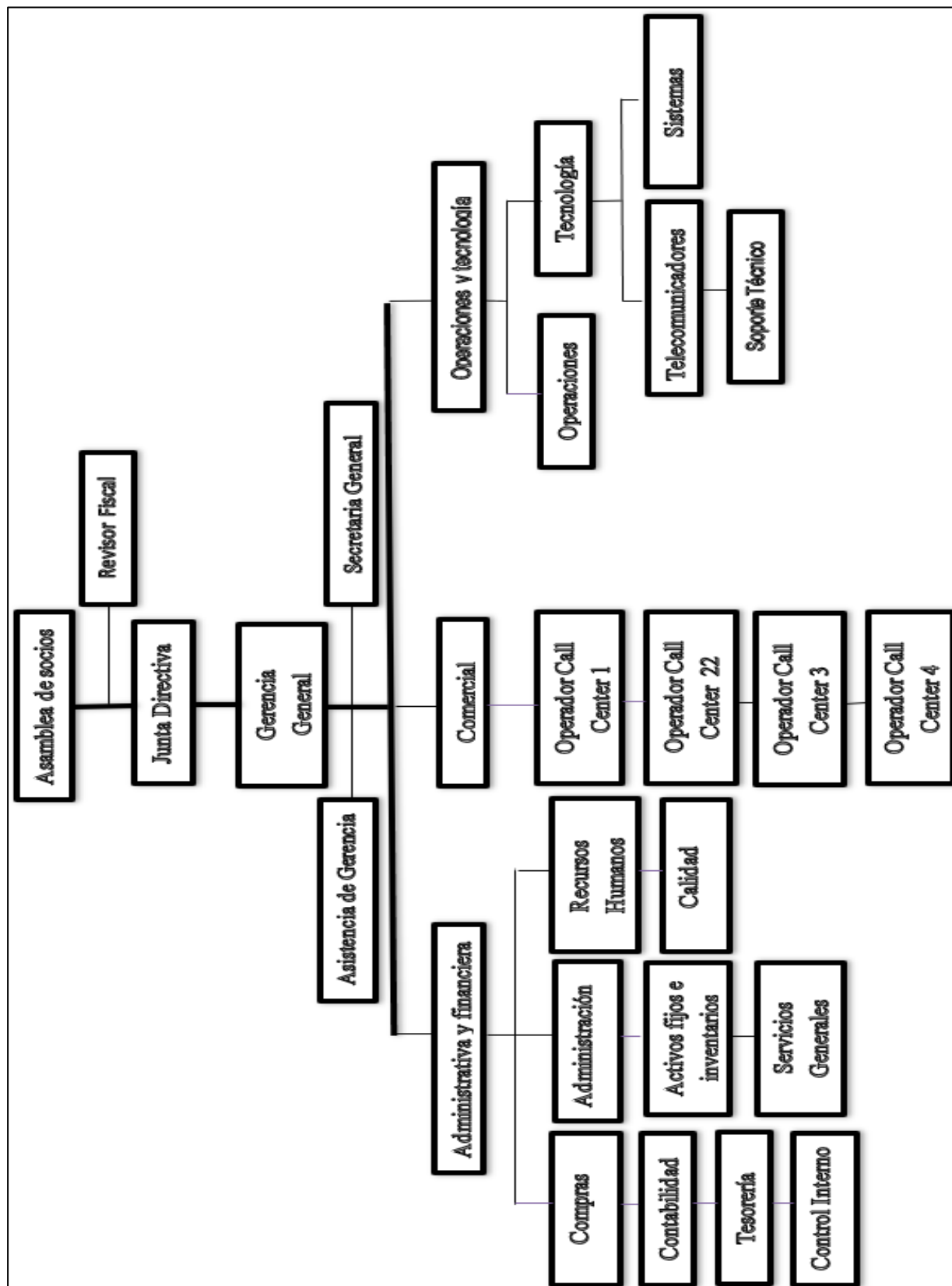
CLIENTE:		Ref.	
PERIODO TERMINADO:		Archivo	
		Firma	Fecha
		Preparado	
		Revisado	
CONOCIMIENTO DEL CLIENTE			
	Antecedentes	Ref./ Comentarios	
1.	Fecha de constitución y modificaciones al pacto social		
2.	Describir la estructura legal de la entidad (persona jurídica, por ejemplo)		
3.	Naturaleza (tipo de sociedad y el régimen de capital adoptado)		
4.	Actividad económica principal		
5.	Acuerdo de autorización para establecerse como centro de servicios		
	Factores sectoriales		
1.	Factores económicos globales, nacionales y locales		
2.	Cambios tecnológicos y posibles desarrollos futuros		
3.	Cambios legales y regulatorios que afectan el sector		
4.	Factores de competencia (demanda, capacidad y mercado)		
5.	Factores comerciales y otros factores externos		
	Factores normativos		
1.	Marco de información financiera aplicable		
2.	Legislación y regulación que afecten significativamente a las operaciones de la entidad, incluidas las actividades de supervisión directa		
3.	Políticas gubernamentales que afecten en la actualidad al desarrollo de la actividad de la entidad		
4.	Asuntos medioambientales que afecten al sector y a la actividad de la entidad		

	Operaciones	
1.	Naturaleza de la fuente de ingresos (Tipo de servicio prestado)	
2.	Desarrollo de las operaciones (etapas o actividades para prestar el servicio)	
3.	Objetivos y estrategias de mercado	
4.	Clientes	
5.	Proveedores	
6.	Ubicación del centro de servicio	
	Organización	
1.	Estructura organizativa (Organigrama)	
2.	Nombre de los gerentes y sus funciones	
3.	Personal clave y su puesto de trabajo en la organización	
4.	Junta directiva (directores y funciones)	
5.	Estructura patrimonial (accionistas, funciones y tenencia accionaria)	
6.	Asesores profesionales (por ejemplo, abogados)	
7.	Auditoría interna y sus responsabilidades, y su relación con la estructura de la entidad	
	Inversiones	
1.	Clase de inversión que realiza y planea realizar la entidad	
	Finanzas	
1.	Estructura de deuda de la entidad (forma en que se financia)	
	Información financiera	
1.	Principios contables, practicas de reconocimiento de ingresos, transacciones en moneda extranjera	
	Otras áreas de conocimiento	

ANEXO 7: BENEFICIOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO DIRECTO (Ref. C.2.)

CLIENTE:		Ref. Archivo	
PERIODO TERMINADO:			
		Firma	Fecha
		Preparado	
		Revisado	
BENEFICIOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO DIRECTO			
Beneficios fiscales otorgados por la Ley de Servicios Internacionales al usuario directo del centro de servicio (Artículo 25)		Ref./ Comentarios	
a) Exención total de derechos arancelarios y demás impuestos que graven la Importación de la maquinaria, equipo, herramientas, repuestos, accesorios, mobiliario y equipo de oficina, y demás bienes, que sean necesarios para la ejecución de la actividad incentivada.			
b) Exención del Impuesto sobre la Renta, exclusivamente por los ingresos provenientes de la actividad incentivada, durante el período que realicen sus operaciones en el país, contados a partir del inicio de operaciones.			
c) Exención de los impuestos municipales sobre el activo de la empresa, durante el período que realicen sus operaciones en el país, contados a partir del inicio de operaciones.			
Obligaciones de los usuarios directo del centro de servicio (Artículo 46 y 47 de la Ley de Servicios Internacionales)			
Principales obligaciones formales que debe cumplir el centro de servicio: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer controles y registros contables de sus operaciones. ✓ Pago de indemnización, aguinaldo y de prestaciones de carácter laboral. ✓ Reflejar los ingresos registrados para efectos contables y los declarados para el impuesto. ✓ Declaraciones de pago cuenta para verificar los ingresos declarados. ✓ Planillas del ISSS. ✓ Planilla del AFP CRECER. ✓ Libros de IVA. ✓ Notificar ante cambio de domicilio ante la Administración Tributaria. ✓ Acuerdo de Autorización de la Actividad y Resolución de los Beneficios de la Ley de Servicios Internacionales. 			

ANEXO 8: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (Ref. C.2.)



ANEXO 9: MATRIZ DE RIESGOS (Ref. C.5.)

RIESGO	VALORACIÓN		PRUEBAS DE CONTROL	PRUEBAS ANALÍTICAS
	Probabilidad	Ocurrencia		
Cuando exista prestación de servicios a personas naturales o jurídicas del territorio nacional, que no estén debidamente inscritas en el registro de contribuyentes del impuesto a la transferencia de bienes muebles y prestación de servicios.			Solicite una muestra de facturas y verifique lo siguiente: a) que el servicio haya sido prestado a residentes con domicilio en el país y b) que contenga cada uno su registro de contribuyentes (NRC).	
No se retenga el 1.5% de anticipo a cuenta del impuesto sobre la renta por los servicios prestados a personas naturales o jurídicas del territorio nacional.				Solicitar el F-14 por mes para verificar que el cálculo y pago de tributos de anticipo a cuenta de ISR sea el adecuado a lo que establece la ley.
No se retenga el 1.0% de anticipo a cuenta de IVA para los servicios prestados a personas naturales o jurídicas del territorio nacional.			Cotejarlo que se verificó en el F-930 con lo que se ha declarado en el F-07, a medida que concuerden los valores.	Solicitar el F-930 por mes para verificar que el cálculo y pago de tributos de anticipo a cuenta de IVA sea el adecuado a lo que establece la ley. Cotejarlo con lo que se ha declarado en el F-07.
Los ingresos reportados como exentos del Impuesto sobre la Renta, no sean generados en su totalidad, por la actividad incentivada.			Solicite una muestra de facturas de exportación y verifique lo siguiente: a) que el servicio haya sido prestado a residentes en el exterior y b) que no correspondan a la actividad incentivada	
No se realice el estudio de precios de transferencia para determinar si están a precio de mercado.			Solicitar estudio de precios de transferencia y cotejarlo con el formulario F-982.	
Que se registre como ingresos de la actividad beneficiada (con excepción de renta), montos que provengan de operaciones diferentes del servicio de actividad incentivada.			Solicite una muestra de registros contables de ingresos con su documentación respaldo y verifique lo siguiente: a) que el servicio que fue prestado esté registrado como ingresos ordinarios si corresponden a la actividad incentivada sino determinarlo como un hallazgo.	

<p>Que se realicen compras exentas de impuestos arancelarios que correspondan a operaciones que no estén contempladas en las excepciones de la Ley de Servicios Internacionales.</p>			<p>Solicitar los documentos que soportan las compras con el fin de verificar lo que establece el art 25 lit. a) de la Ley de Servicios Internacionales conforme a lo que tendrá exención de impuestos.</p>	
<p>Que habiendo determinado las cuotas de ISSS, AFP y Renta sean incorrectas por la variedad de sueldos, salarios y compensaciones que la compañía otorga a sus empleados.</p>			<p>Solicitar muestra de planillas, verificando si los pagos no se han realizado en periodo extemporáneo según las fechas que comprende la institución y por tanto no conlleven multa ni se pierda el beneficio de LSI.</p>	<p>Realizar un recálculo sobre las planillas, de AFP, ISSS y sueldos y salarios de los empleados, para verificar que los montos estén conforme a las leyes y normativa nacional.</p>

ANEXO 10: EVALUACIÓN DE CONTROLES (Ref. C.5.)

Área	Proceso de control	Control	Prueba de efectividad Objetivo	Procedimiento
Ingresos	Documentar el entendimiento respecto al momento del reconocimiento del ingreso, su procedencia y la documentación legal que se emite; desde donde se recibe la información, revisión y autorización.	Conciliación de ingresos	Obtener evidencia sobre el proceso de acumulación de ingresos para la elaboración de declaraciones de IVA para verificar si operan eficazmente.	Solicitar una muestra de conciliaciones de ingresos preparadas para cotejarlas con los ingresos declarados.
		Revisión de facturación de ingresos	Obtener evidencia de que los ingresos reportados provengan de actividades beneficiadas descritas en el artículo 5 de la Ley de Servicios Internacionales	Solicite una muestra de facturas de exportación y verifique lo siguiente: a) que el servicio haya sido prestado a residentes en el exterior y b) que correspondan a la actividad incentivada
Nominas	Documentar conforme a los pagos tanto laborales como patronales de las diferentes instituciones y personas a las que se le realiza.	Revisión de planillas de AFP	Obtener evidencia del pago de las cuotas patronales y laborales de AFP	Solicitar muestra de planillas dependiendo de la previa evaluación del riesgo, verificando si los pagos no se han realizado en periodo extemporáneo según las fechas que comprende la institución y por tanto no conlleven multa ni se pierda el beneficio de la Ley de Servicios Internacionales.
		Revisión de planillas de ISSS	Obtener evidencia del pago de las cuotas patronales y laborales de ISSS	Solicitar muestra de planillas dependiendo de la previa evaluación del riesgo, verificando si los pagos no se han realizado en periodo extemporáneo según las fechas que comprende la institución y por tanto no conlleven multa ni se pierda el beneficio de la Ley de Servicios Internacionales.
		Revisión de planillas de sueldos y salarios	Obtener evidencia del pago de salarios, mediante boletas entregadas a los empleados.	Solicitar la planilla de sueldos y salarios y cotejarlas con las boletas de pago entregadas a los empleados, para verificar si el monto es el correcto y si hay política de fecha de pago, que se haya cumplido.

Compras	Documentar en forma general las compras, con respecto al tipo y naturaleza de las mismas, teniendo en cuenta la forma legal; desde donde se recibe la información, revisión y autorización.	Revisión de compras con incentivo fiscal	Obtener evidencia de las compras que se realizaron para la ejecución de la actividad incentivada.	Solicitar los documentos que soportan las compras con el fin de verificar lo que establece el art 25 lit. a) de la Ley de Servicios Internacionales conforme a lo que tendrá exención de impuestos. Y verificar los atributos generales con respecto a los CCF.
		Revisión de compras sin incentivo fiscal	Obtener evidencia de las compras que se realizaron que no están destinadas a la actividad incentivada.	Solicitar los documentos que soportan las compras con el fin de verificar los atributos generales con respecto a los CCF, como también comprobar que se esté considerando el impuesto correspondiente.

ANEXO 11: PROGRAMA DE AUDITORÍA (Ref. C.6.)

CLIENTE:		Ref.	
PERIODO TERMINADO:		Archivo	
		Firma	Fecha
		Preparado	
		Revisado	
PROGRAMA DE AUDITORÍA			

Objetivo: llevar a cabo cada auditoría de conformidad con las mejores prácticas profesionales aceptadas a nivel internacional, brindando una seguridad razonable sobre la opinión de cumplimiento o no de las obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales.			
No.	Procedimiento	Ref.	Hecho por
1	Verificar que los documentos emitidos sean destinados al servicio incentivado	Anexo 12 y 13	
2	Vaciar los ingresos contables, en libros y los declarados en los periodos tributarios	Anexo 14	
3	Vaciar los ingresos contables para calcular los valores porcentuales de los servicios prestados al mercado nacional y extranjero	Anexo 15	
4	Vaciar los informes de retenciones y percepciones F-930 del período correspondiente, con el fin de recalcular las operaciones que se detallan en la declaración.	Anexo 16	
5	Recalcular los valores de retenciones de 1.5% por los servicios prestados al mercado nacional	Anexo 17	
6	Recalcular los valores de retenciones de Impuesto Sobre la Renta	Anexo 18	
7	Vaciar la información de retenciones de ISR contenida en los libros contables y declaración de pago a cuenta	Anexo 19	
8	Vaciar los datos de presentación y pago de las declaraciones tributarias	Anexo 20	
9	Realizar cálculo global de cuotas patronal y laboral de las planillas ISSS, para confrontar lo reportado en dichas planillas y contabilidad	Anexo 21	
10	Realizar cálculo global de cuotas patronal y laboral de las planillas de AFP Confía y Crecer, para confrontar lo reportado en dichas planillas y contabilidad	Anexo 22	
11	Vaciar los datos de presentación y pago de las planillas de ISSS	Anexo 23	
12	Vaciar los datos de presentación y pago de las planillas de AFP	Anexo 24	
13	Vaciar datos de las nóminas de empleados y calcular el valor porcentual que corresponde a los empleados nacionales	Anexo 25	
14	Verificar que las compras son destinadas a los fines propios de la actividad incentivada	Anexo 26	
15	Verificar si el usuario directo a notificado al organismo correspondiente el cambio de estructura de la empresa y sus operaciones	Anexo 1 y 2	
16	Verificar el control y registro adecuado de las operaciones que realiza la empresa	Anexo 27	

ANEXO 12: CÉDULA DE VERIFICACIÓN DE INGRESOS INTERNACIONALES (Ref. D.1.1.)

		Referencia:	
Ciente		Preparado:	Firma
Periodo Terminado		Revisado	Fecha
CÉDULA DE VERIFICACIÓN DE INGRESOS INTERNACIONALES			

Objetivo:

Verificar que las operaciones realizadas al mercado internacional sean conforme al Acuerdo mediante el cual se le otorgo el beneficio

Prueba:

Verificar que los documentos emitidos sean destinados al servicio incentivado

Atributos:

- a) Verificar que en las facturas se haya consignado los requisitos formales establecidos en el artículo 114 literal b) del Código Tributario
- b) Descripción del servicio de call center en el documento corresponde a lo establecido en el artículo 5 literal c) de la Ley de Servicios Internacionales
- c) Verificar que este registrado en los libros contables
- d) Verificar que este registrado en los libros de IVA
- e) Confirmación externa del cliente sobre el servicio recibido

Marca

- ✓ Cumple con el atributo
- ✗ No cumple con el atributo
- NA No aplica el atributo
- Hgo Hallazgo

No. Corr.	Fecha	No. Comprob	Nombre del Cliente	Ventas Exentas	Ventas No Sujetas	Ventas gravadas		Total	a	b	c	d	e	Observaciones
						Locales	Exportación							

Conclusión:

ANEXO 13: CÉDULA DE VERIFICACIÓN DE INGRESOS NACIONALES (Ref. D.1.1.)

		Referencia:		
			Firma	Fecha
Cliente		Preparado:		
Periodo Terminado		Revisado		
CÉDULA DE VERIFICACIÓN DE INGRESOS NACIONALES				

Objetivo:

Verificar que las operaciones realizadas al mercado local sean conforme al Acuerdo mediante el cual se le otorgo el beneficio

Prueba:

Verificar que los documentos emitidos sean destinados al servicio incentivado

Atributos:

- a) Verificar que en los comprobantes de crédito fiscal se haya consignado los requisitos formales establecidos en el artículo 114 literal a) del Código Tributario
- b) Descripción del servicio de call center en el documento corresponde a lo establecido en el artículo 5 literal c) de la Ley de Servicios Internacionales
- c) Verificar que este registrado en los libros contables
- d) Verificar que este registrado en los libros de IVA
- e) Confirmación externa del cliente sobre el servicio recibido

Marca

- ✓ Cumple con el atributo
- ✗ No cumple con el atributo
- NA No aplica el atributo
- Hgo Hallazgo

No. Corr.	Fecha	No. Comprob	Nombre del Cliente	No. Registro	Ventas Exentas	Ventas No Sujetas	Ventas Gravadas	IVA	Ret. IVA	Total	a	b	c	d	e	Observaciones

Conclusión:

ANEXO 14: CÉDULA DE EXAMEN DE INGRESOS (Ref. D.1.2.)

		Referencia:	
		Firma	Fecha
Cliente		Preparado:	
Periodo Terminado		Revisado:	
CÉDULA DE EXAMEN DE INGRESOS			

Objetivo:

Verificar que los ingresos esten debidamente registrados en los libros de IVA, declaración de IVA, pago a cuenta y contabilidad

Prueba:

Vaciar los ingresos contables, en libros y los declarados en los periodos tributarios

Atributos:

- a) Verificar que los libros de IVA estan adecuadamente firmados
- b) Verificar que los libros contables esten adecuadamente foliados y firmados
- c) Verificar que la declaraciones tributarias esten firmadas
- d) Los montos concilian

Marcas:

- ✓ Cumple con el atributo
- ✗ No cumple con el atributo
- NA No aplica el atributo
- Hgo Hallazgo

Mes	Ingresos				Diferencias				a	b	c	d	Observaciones
	Según libros de IVA	Según declaración de IVA	Según contabilidad	Según declaración pago a cuenta	Libros IVA - declaración	Libros IVA contabilidad	Declaración IVA - contabilidad	Pago a cuenta - contabilidad					
Total													

Conclusión:

ANEXO 15: CÉDULA DE INGRESOS MÁXIMOS DEL MERCADO NACIONAL (Ref. D.1.3.)

		Referencia		
			Firma	Fecha
Cliente		Preparado:		
Periodo Terminado		Revisado:		
CÉDULA DE INGRESOS MÁXIMOS DEL MERCADO NACIONAL				

Objetivo:

Verificar que los ingresos del mercado nacional no sobrepasen el máximo permitido por el Reglamento de la Ley de Servicios Internacionales

Prueba:

Vaciar los ingresos contables para calcular los valores porcentuales de los servicios prestados al mercado nacional y extranjero

Atributos:

- a) Verificar que los ingresos estén registrados en los libros de IVA
- b) Verificar que los ingresos fueron declarados en el periodo correspondiente
- c) Verificar los montos en el estado de resultados

Marcas:

- ✓ Cumple con el atributo
- ✗ No cumple con el atributo
- NA No aplica el atributo
- Hgo Hallazgo

Mes	Ingresos según contabilidad			Valores porcentuales		Total porcentual	a	b	c	Observaciones
	Locales	Exportaciones	Total de ingresos	Locales	Exportación					
				(Locales/ Total ingresos)*100	(Export/ Total ingresos) *100					
Total										

Conclusión:

ANEXO 16: CÉDULA DE RECÁLCULO DE RETENCIONES IVA (Ref. D.1.4.)

		Referencia	
			Firma Fecha
Cliente		Preparado	
Periodo Terminado		Revisado	
CÉDULA DE RECÁLCULO DE RETENCIONES IVA			

Objetivo:

Verificar el cálculo de las retenciones de IVA del semestre por los servicios prestados al mercado nacional.

Prueba:

Vaciar los informes de retenciones y percepciones F-930 del período correspondiente, con el fin de recalcular las operaciones que se detallan en la declaración.

Marcas:

- Ⓢ Cotejado con contabilidad
- ⚡ Presentación de informe original
- Σ Verificaciones aritméticas.
- Hgo Hallazgo

Mes	No. De informe F-930	Comprobante de Crédito Fiscal		Comprobante de retención		Notas de crédito/ débito		Total montos sujetos	Total Retención
		Montos sujetos	Retención	Montos sujetos	Retención	Montos sujetos	Retención		

Mes	Retención IVA 1%			Diferencias			Observaciones
	Informe F-930	Declaración IVA	Contabilidad	Informe - declaración	Informe - contabilidad	Declaración - contabilidad	

Conclusión:

ANEXO 17: CÉDULA DE RECÁLCULO DE RETENCIÓN DE 1.5% DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA (Ref. D.1.5.)

		Referencia	
		Firma	Fecha
Cliente		Preparado	
Periodo Terminado		Revisado	
CÉDULA DE RECÁLCULO DE RETENCIONES DE 1.5% DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA			

Objetivo:

Verificar el cálculo de las retenciones 1.5% de Impuesto sobre la Renta del semestre por los servicios prestados al mercado nacional.

Prueba:

Recalcular los valores de retenciones de 1.5% por los servicios prestados al mercado nacional

Atributos:

- a) Verificar que en la constancia de retención se haya consignado los requisitos formales establecidos en el art. 145 del C. Tributario
- b) Verificar el respaldo del ingreso en el Comprobante de Crédito Fiscal
- c) Verificar que este registrado en los libros de IVA el ingreso por venta a los contribuyentes
- d) Verificar la presentación de la declaración pago a cuenta

Marca

- ✓ Cumple con el atributo
- ✗ No cumple con el atributo
- NA No aplica el atributo
- Hgo Hallazgo

Mes	Según constancia de retención		Segun contabilidad		Según declaración pago a cuenta		a	b	c	d	Observaciones
	Ingreso nacionales	Retención 1.5% ISR	Ingresos nacionales	Retención 1.5% ISR	Ingreso nacionales	Retención 1.5% ISR					

Mes	Retención 1.5% ISR			Diferencias			Observaciones
	Constancia de retención	Declaración pago a cuenta	Contabilidad	Constancia - Declaración	Constancia - contabilidad	Declaración - contabilidad	

Conclusión:

ANEXO 18: CÉDULA DE RECÁLCULO DE RETENCIONES DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA (Ref. D.1.6.)

		Referencia:	
		Firma	Fecha
Cliente		Preparado:	
Periodo Terminado		Revisado:	

CÉDULA DE RECÁLCULO DE RETENCIONES DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA

Objetivo:

Verificar el cálculo de las retenciones de Impuesto sobre la Renta del semestre

Prueba:

Recalcular los valores de retenciones de Impuesto Sobre la Renta

Atributos:

- a) Verificar que en la constancia de retención se haya consignado los requisitos formales establecidos en el art. 145 del C. Tributario
- b) Verificar que se registro en contabilidad
- c) No se emitió constancia de retención

Marca

- ✓ Cumple con el atributo
- ✗ No cumple con el atributo
- NA No aplica el atributo
- Hgo Hallazgo

No. Corr.	Fecha	No. Comprob	Persona natural o jurídica	No. Registro	Compras No Sujetas	Compras/ Gasto			Retención de ISR			Según constancia de retención	Diferencia	a	b	c	Observaciones
						Locales	Importación	Internación	Domiciliados	No Domiciliados	Porcentaje aplicado						

Conclusión:

ANEXO 19: CÉDULA DE RETENCIONES MENSUALES DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA (Ref. D.1.6.)

		Referencia		
			Firma	Fecha
Cliente		Preparado		
Periodo Terminado		Revisado		
CÉDULA DE RETENCIONES MENSUALES DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA				

Objetivo:

Verificar el monto declarado y pagado de retenciones mensuales de Impuesto sobre la Renta

Prueba:

Vaciar la información de retenciones de ISR contenida en los libros contables y declaración de pago a cuenta

Atributos:

- a) Verificar la presentación de la declaración pago a cuenta
- b) Verificar que los libros contables estén foliados y firmados

Marca

- ✓ Cumple con el atributo
- x No cumple con el atributo
- NA No aplica el atributo
- Hgo Hallazgo

Mes	Retenciones de ISR		Diferencias	a	b	Observaciones
	Declaración pago a cuenta	Contabilidad	Declaración - contabilidad			

Conclusión:

--

ANEXO 20: CÉDULA DE PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES TRIBUTARIAS (Ref. D.1.7.)

		Referencia:		
			Firma	Fecha
Cliente			Preparado:	
Periodo Terminado			Revisado:	
CÉDULA DE PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES TRIBUTARIAS				

Objetivo:

Verificar que las declaraciones tributarias han sido presentadas y pagadas en los plazos establecidos

Prueba:

Vaciar los datos de presentación y pago de las declaraciones tributarias

Atributos:

- a) Declaración pagada
- b) Presentado de forma extemporánea
- c) No se presento la declaración

Marcas:

- ✓ Cumple con el atributo
- ✗ No cumple con el atributo
- NA No aplica el atributo
- Ⓧ Datos tomados de declaraciones físicas
- Hgo Hallazgo

Ref.	Periodo	Lugar de presentación	Número de declaración	Fecha de presentación	Plazo de presentación	Número de modificatoria 1	Fecha de presentación	Número de modificatoria 2	Fecha de presentación	a	b	c	Comentario
Declaración de IVA													
Declaración de pago a cuenta													
Informe de retenciones F-930													

Conclusión:

ANEXO 21: CÉDULA ANALÍTICA PLANILLA ISSS (Ref. D.1.8.)

		Referencia:		
			Firma	Fecha
Cliente		Preparado:		
Periodo Terminado		Revisado:		
CÉDULA ANALÍTICA PLANILLA ISSS				

Objetivo:

Verificar el cumplimiento por parte del beneficiario de que los valores descontados a los empleados en concepto de cotizaciones de seguridad social y las cuotas patronales fueron debidamente realizadas

Prueba:

Realizar cálculo global de cuotas patronal y laboral de las planillas ISSS, para confrontar lo reportado en dichas planillas y contabilidad

Marcas:

- Datos tomados de planillas del ISSS
- √√ Montos cotejados con planillas físicas del ISSS
- ∑ Verificaciones aritméticas.
- ∅ Cotejado con planilla de sueldos
- © Cotejado con la contabilidad
- Hgo** Hallazgo

Mes	Sueldo devengado	Pago Adicional	Pago vacaciones	Aporte laboral 3%	Aporte patronal 7.5%	Total retenc. 10.5%	Insaforp según planilla	Total cancelado

Mes	Según planilla ISSS			Según contabilidad			Diferencia Planilla ISSS - Contabilidad		
	Provision empleados 3%	Gasto patronal 7.5%	Gasto INSAFORP	Provision empleados 3%	Gasto patronal 7.5%	Gasto INSAFORP	Provision empleados 3%	Gasto patronal 7.5%	Gasto INSAFORP

Conclusión:

ANEXO 22: CÉDULA ANALÍTICA PLANILLA AFP (Ref. D.1.9.)

		Referencia:		
			Firma	Fecha
Cliente		Preparado		
Periodo Terminado		Revisado		
CÉDULA ANALÍTICA PLANILLA AFP				

Objetivo:

Verificar el cumplimiento por parte del beneficiario de que los valores descontados a los empleados en concepto de cotizaciones de pensiones y las cuotas patronales fueron debidamente realizadas

Prueba:

Realizar cálculo global de cuotas patronal y laboral de las planillas de AFP Confía y Crecer, para confrontar lo reportado en dichas planillas y contabilidad

Marcas:

- Datos tomados de planillas de AFP
- Montos cotejados con planillas físicas de AFP
- Verificaciones aritméticas.
- Cotejado con planilla de sueldos
- Cotejado con la contabilidad
- Hgo** Hallazgo

AFP CONFÍA						Según planilla AFP Confia		Según contabilidad		Diferencias planilla AFP - contabilidad	
Mes	Sueldo devengado	Pago Adicional	Aporte laboral 7.25%	Aporte patronal 7.75%	Total retenc. 15%	Aporte laboral 7.25%	Aporte patronal 7.75%	Provision empleados 7.25%	Gasto patronal 7.75%	Aporte laboral 7.25%	Aporte patronal 7.75%

AFP CRECER						Según planilla AFP Crecer		Según contabilidad		Diferencias planilla AFP - contabilidad	
Mes	Sueldo devengado	Pago Adicional	Aporte laboral 7.25%	Aporte patronal 7.75%	Total retenc. 15%	Aporte laboral 7.25%	Aporte patronal 7.75%	Provision empleados 7.25%	Gasto patronal 7.75%	Aporte laboral 7.25%	Aporte patronal 7.75%

Conclusión:

ANEXO 23: CÉDULA DE DETALLE DE PAGOS DE PLANILLA ISSS (Ref. D.1.10.)

		Referencia:	
			Firma
Cliente		Preparado:	
Periodo Terminado		Revisado:	
CÉDULA DE DETALLE DE PAGO ISSS			

Objetivo:

Verificar el cumplimiento por parte del beneficiario de que los valores descontados a los empleados en concepto de cotizaciones de seguridad social y las cuotas patronales fueron debidamente presentadas y pagadas

Prueba:

Vaciar los datos de presentación y pago de las planillas de ISSS

Marcas:

D Datos tomados de planillas físicas

Hgo Hallazgo

Ref.	Mes	Fecha de presentación	Lugar de presentación	Fecha de vencimiento	Lugar de pago	Fecha de vencimiento de pago	Fecha de pago	Recargo	Comentario

Conclusión:

--

ANEXO 24: CÉDULA DE DETALLE DE PAGOS DE PLANILLA AFP (Ref. D.1.10.)

		Referencia:		
Cliente			Firma	Fecha
Periodo Terminado		Preparado:		
		Revisado:		
CÉDULA DE DETALLE DE PAGO DE PLANILLA AFP				

Objetivo:

Verificar el cumplimiento por parte del beneficiario de que los valores descontados a los empleados en concepto de cotizaciones de pensiones y las cuotas patronales fueron debidamente presentadas y pagadas

Prueba:

Vaciar los datos de presentación y pago de las planillas de AFP

Marcas:

D Datos tomados de planillas físicas

Hgo Hallazgo

AFP CONFÍA						
Ref.	Mes	Fecha de presentación	Lugar de presentación	Fecha de vencimiento	Recargo	Comentario

AFP CRECER						
Ref.	Mes	Fecha de presentación	Lugar de presentación	Fecha de vencimiento	Recargo	Comentario

Conclusión:

--

ANEXO 25: CÉDULA DE CÁLCULO DE EMPLEADOS NACIONALES (Ref. D.1.11.)

		Referencia:	
Ciente		Preparado:	Firma
Periodo Terminado		Revisado:	Fecha
CÉDULA DE CÁLCULO DE EMPLEADOS NACIONALES			

Objetivo:

Verificar el cumplimiento de la obligación de integrar el personal del centro de servicios por lo menos con un noventa por ciento de salvadoreños

Prueba:

Vaciar datos de las nominas de empleados y calcular el valor porcentual que corresponde a los empleados nacionales

Atributos:

- a) Verificar que posee contrato de trabajo
- b) Verificar que posee Documento Unico de Identidad si es nacional
- c) Verificar que posee pasaporte si es extranjero

Marcas:

- ✓ Cumple con el atributo
- x No cumple con el atributo
- NA No aplica el atributo
- ⓓ Datos tomados de nominas de empleados

Hgo

Hallazgo

Ref.	Nombre de empleado	Cargo	Nacionalidad		a	b	c	Observación
			Salvadoreño/a	Extranjero/a				
Número de empleados								

Cálculo de porcentaje de empleados nacionales					
Empleados			Valor porcentual		
Salvadoreños	Extranjeros	Total empleados	(Salvadoreños/ Total E.) *100	(Extranjeros/ Total E.) *100	Total

Comentario:

Conclusión:

ANEXO 26: CÉDULA DE VERIFICACIÓN DE COMPRAS (Ref. D.1.12.)

		Referencia:		
			Firma	Fecha
Cliente			Preparado:	
Periodo Terminado			Revisado	
CÉDULA DE VERIFICACIÓN DE COMPRAS				

Objetivo:

Verificar que las compras realizadas son libres de impuesto

Prueba:

Verificar que las compras son destinadas a los fines propios de la actividad incentivada

Atributos:

- a) Verificar que en los comprobantes de crédito fiscal se haya consignado los requisitos formales establecidos en el artículo 114 literal a) del Código Tributario
- b) Verificar si la compra realizada es necesaria para los fines propios del negocio
- c) Verificar si se pago impuestos de importación por compras del exterior que no son necesarias para los fines propios del negocio
- d) Verificar que este registrado en los libros de IVA
- e) Verificar que este registrado en contabilidad

Marca

- ✓ Cumple con el atributo
- ✗ No cumple con el atributo
- NA No aplica el atributo
- Hgo Hallazgo

No. Corr.	Fecha	No. Comprob	Nombre del Proveedor	No. Registro	Compras No Sujetas	Internas	Importación	Internación	IVA	Ret. IVA	Total	a	b	c	d	e	Observaciones

Conclusión:

ANEXO 27: CÉDULA DE CONTROL DE REGISTROS CONTABLES (Ref. D.1.14.)

		Referencia		
			Firma	Fecha
Cliente		Preparado		
Periodo Terminado		Revisado		
CÉDULA DE CONTROL DE REGISTROS CONTABLES				

Objetivo:

Verificar el control y registro adecuado de las operaciones que realiza la empresa

Prueba:

Evaluar los controles de registros contables que el usuario directo posee

Atributos:

- a) Verificar que los libros contables estén foliados y firmados
- b) Verificar el respaldo de las operaciones con los documentos respectivos.

Marcas:

- ✓ Cumple con el atributo
- x No cumple con el atributo
- NA No aplica el atributo
- Hgo Hallazgo

Correlativo	Detalle	Base legal	a	b	Ref.	Comentario
	Libro diario					
	Libro mayor					
	Libro mayor auxiliar					
	Libro de estados financieros					
	Libros de IVA					

Conclusión:

--

ANEXO 28: CÉDULA DE HALLAZGOS (Ref. D.1.15.)

		Referencia	
		Firma	Fecha
Cliente		Preparado	
Periodo Terminado		Revisado	
CÉDULA DE HALLAZGO			

Objetivo:

Detallar el incumplimiento de las obligaciones a la Ley de Servicios Internacionales del call center

Referencia	
Condición	
Criterio	
Causa	
Efecto	
Recomendación	

ANEXO 29: ANÁLISIS COMPARATIVO DE INGRESO (Ref. E.1.)

RAZON SOCIAL										ANEXO 1		
ANALISIS COMPARATIVO DE INGRESOS												
(VALORES EXPRESADOS EN DOLARES)												
2019	INGRESOS SEGÚN REGISTROS IVA				INGRESOS DECLARADOS IVA				INGRESOS SEGÚN REGISTROS CONTABLES			
	A	B	C		D	E	F		G	H	I	
	LOCALES	ZONAS FRANCAS O DPA	EXPORTACIONES	TOTALES	LOCALES	ZONAS FRANCAS O DPA	EXPORTACIONES	TOTALES	LOCALES	ZONAS FRANCAS O DPA	EXPORTACIONES	TOTALES
ENERO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FEBRERO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MARZO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ABRIL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MAYO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
JUNIO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<p>NOMBRE DE LA FIRMA DE AUDITORIA Inscripción Profesional No. XXXX</p> <p>NOMBRE DE AUDITOR Inscripcion Profesional No. XXXX No. de autorización de DGII: XXXXXX</p>												

Continuación de la parte derecha del anexo 29

ANEXO 1						
DIFERENCIAS INGRESOS REGISTROS IVA VRS. DECLARADOS IVA			DIFERENCIAS INGRESOS DECLARADOS IVA VRS. REGISTROS CONTABLES			EXPLICACION DE DIFERENCIAS
J=A-D	K=B-E	L=C-F	M=D-G	N=E-H	O=F-I	
LOCALES	ZONAS FRANCAS O DPA	EXPORTACIONES	LOCALES	A ZONAS FRANCAS O DPA	EXPORTACIONES	
-	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-	-	

ANEXO 30: ANÁLISIS COMPARATIVO MENSUAL DE RETENCIONES TRIBUTARIAS (Ref. E.1.)

RAZON SOCIAL				ANEXO 2
ANÁLISIS COMPARATIVO MENSUAL DE RETENCIONES DE LOS TRIBUTOS RELACIONADOS CON LAS VENTAS AL MERCADO NACIONAL				
(VALORES EXPRESADOS EN DOLARES)				
PERIODO 2019	IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES MUEBLES Y A LA PRESTACION DE SERVICIOS			ANÁLISIS-EXPLICACION DE DIFERENCIAS
	RETENCIONES EFECTUADAS AL BENEFICIARIO S/ REGISTROS CONTABLES	RETENCIONES ACREDITADAS S/ DECLARACIONES IVA	DIFERENCIA	
ENERO	-	-	-	
FEBRERO	-	-	-	
MARZO	-	-	-	
ABRIL	-	-	-	
MAYO	-	-	-	
JUNIO	-	-	-	
TOTALES	-	-	-	
IMPUESTO SOBRE LA RENTA				ANÁLISIS-EXPLICACION DE DIFERENCIAS
PERIODO 2019	IMPUESTO SOBRE LA RENTA RETENIDO AL BENEFICIARIO	RETENCIONES ACREDITADAS S/ DECLARACIÓN DE PAGO A CUENTA	DIFERENCIA	
ENERO	-	-	-	
FEBRERO	-	-	-	
MARZO	-	-	-	
ABRIL	-	-	-	
MAYO	-	-	-	
JUNIO	-	-	-	
TOTALES	-	-	-	
<p>NOMBRE DE LA FIRMA DE AUDITORIA Inscripción Profesional No. XXXX</p> <p>NOMBRE DE AUDITOR Inscripcion Profesional No. XXXX No. de autorización de DGII: XXXXXX</p>				

ANEXO 31: ANÁLISIS COMPARATIVO DE COTIZACIONES DE ISSS Y AFP (Ref. E.1.)

RAZON SOCIAL							ANEXO 3			
ANALISIS COMPARATIVO DE COTIZACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL Y PREVISIONAL										
(VALORES EXPRESADOS EN DOLARES)										
COTIZACIONES SEGURIDAD SOCIAL E INSAFORP										
PERIODO 2019	COTIZACIONES SEGÚN CONTABILIDAD					VALOR PAGADO SEGÚN PLANILLAS ISSS	DIFERENCIA	FECHA DE PAGO	ANALISIS DE DIFERENCIAS/EXPLICACIONES	
	APORTACION LABORAL ISSS	APORTACION PATRONAL ISSS	SUBTOTAL COTIZACIONES	COTIZACION INSAFORP	TOTAL A PAGAR					
ENERO			-		-		-			
FEBRERO			-		-		-			
MARZO			-		-		-			
ABRIL			-		-		-			
MAYO			-		-		-			
JUNIO			-		-		-			
TOTALES	-	-	-	-	-	-	-			
COTIZACIONES SISTEMA DE AHORRO PARA PENSIONES										
PERIODO 2019	COTIZACIONES SEGÚN CONTABILIDAD			VALOR PAGADO SEGÚN PLANILLAS AFP	DIFERENCIAS	FECHA DE PAGO	EXPLICACIÓN DIFERENCIAS			
	LABORAL	PATRONAL	TOTAL DE COTIZACIONES							
ENERO			-		-					
FEBRERO			-		-					
MARZO			-		-					
ABRIL			-		-					
MAYO			-		-					
JUNIO			-		-					
TOTALES	-	-	-	-	-					
<p>NOMBRE DE LA FIRMA DE AUDITORIA Inscripción Profesional No. XXXX</p> <p>NOMBRE DE AUDITOR Inscripcion Profesional No. XXXX No. de autorización de DGII: XXXXXX</p>										

ANEXO 32: ANÁLISIS COMPARATIVO DE COMPRAS (Ref. E.1.)

RAZON SOCIAL								ANEXO 4
ANÁLISIS COMPARATIVO DE COMPRAS								
(VALORES EXPRESADOS EN DOLARES)								
PERIODO 2019	SEGÚN REGISTROS IVA				SEGÚN DECLARACIONES IVA			
	A	B	C	D	E	F	G	H
	IMPORTACIONES EXENTAS Y NO SUJETAS	IMPORTACIONES GRAVADAS	COMPRAS EXENTAS Y NO SUJETAS	COMPRAS INTERNAS GRAVADAS	IMPORTACIONES EXENTAS Y NO SUJETAS	IMPORTACIONES GRAVADAS	COMPRAS EXENTAS Y NO SUJETAS	COMPRAS INTERNAS GRAVADAS
ENERO	-	-	-	-	-	-	-	-
FEBRERO	-	-	-	-	-	-	-	-
MARZO	-	-	-	-	-	-	-	-
ABRIL	-	-	-	-	-	-	-	-
MAYO	-	-	-	-	-	-	-	-
JUNIO	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALES	-	-	-	-	-	-	-	-
COMENTARIOS:								
NOMBRE DE LA FIRMA DE AUDITORIA Inscripción Profesional No. XXXX								
NOMBRE DE AUDITOR Inscripción Profesional No. XXXX No. de autorización de DGII: XXXXXX								

Continuación de la parte derecha del anexo 32

ANEXO 4				
DIFERENCIAS COMPRAS REGISTRADAS VRS. DECLARADAS				EXPLICACION A DIFERENCIAS
I=A-E	J=B-F	K=C-G	L=D-H	
IMPORTACIONES SEXENTAS Y NO SUJETAS	IMPORTACIONES GRAVADAS	COMPRAS NO SUJETAS	COMPRAS INTERNAS GRAVADAS	
-	-	-	-	
-	-	-	-	
-	-	-	-	
-	-	-	-	
-	-	-	-	
-	-	-	-	
-	-	-	-	

ANEXO 33: RETENCIONES DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA E IVA DECLARADOS Y DETERMINADOS POR AUDITORÍA (Ref. E.1.)

RAZON SOCIAL				ANEXO 5						
RETENCIONES DE TRIBUTOS RENTA E IVA PARA EL PERÍODO DICTAMINADO DECLARADOS Y DETERMINADOS POR AUDITORIA										
(VALORES EXPRESADOS EN DÓLARES)										
IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS (IVA)										
MESES 2019	Retención a terceros declaradas	Retención a terceros determinado	Diferencia	ANALISIS - EXPLICACION DE LAS DIFERENCIAS						
ENERO	-	-	-							
FEBRERO	-	-	-							
MARZO	-	-	-							
ABRIL	-	-	-							
MAYO	-	-	-							
JUNIO	-	-	-							
Totales	-	-	-							
RETENCIONES DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA										
MESES 2019	Retención servicios permanentes declaradas	Retención servicios permanente determinado	Diferencia	Retención servicios eventuales declaradas	Retención servicios eventuales determinado	Diferencia	Retenciones a No Domiciliados Declaradas	Retenciones a No Domiciliados Determinadas	Diferencia	ANALISIS - EXPLICACION DE LAS DIFERENCIAS
ENERO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
FEBRERO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
MARZO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ABRIL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
MAYO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
JUNIO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Totales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
RETENCIONES DE TRIBUTOS POR PAGAR AL CIERRE DEL PERÍODO DICTAMINADO										
TIPO DE TRIBUTO				IVA		RENTA		OBSERVACIONES		
VALOR POR PAGAR S/REGISTROS CONTABLES				-		-				
<p>NOMBRE DE LA FIRMA DE AUDITORIA Inscripción Profesional No. XXXX</p> <p>NOMBRE DE AUDITOR Inscripción Profesional No. XXXX No. de autorización de DGII: XXXXXX</p>										

ANEXO 34: DETALLE DE HALLAZGOS DETERMINADOS SEGÚN AUDITORÍA (Ref. E.1.)

RAZON SOCIAL DETALLE DE HALLAZGOS DETERMINADOS SEGÚN AUDITORIA 2019 (VALORES EXPRESADOS EN DOLARES)											ANEXO 6
No.	DESCRIPCION DEL INCUMPLIMIENTO	MONTO DEL HALLAZGO	CUANTIFICACION DEL IMPUESTO	REFERENCIA PROBATORIA	ART. INFRINGIDO	SITUACION DEL INCUMPLIMIENTO A LA FECHA DE ESTE DICTAMEN		NUMERO DE DECLARACION MODIFICATORIA	PLANILLA DE PAGOS U OTROS	FECHA DE PRESENTACION MODIFICATORIAS	OBSERVACIONES
						SUBSANADO	NO SUBSANADO				
1	INFRACCIONES GRAVES										
	LEY DE IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES MUEBLES Y A LA PRESTACION DE SERVICIOS										
	LEY DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA - PAGO A CUENTA										
	OBLIGACIONES DE INFORMAR										
	LEY DE SERVICIOS INTERNACIONALES										
2	INFRACCIONES MENOS GRAVES										
	LEY DE IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES MUEBLES Y A LA PRESTACION DE SERVICIOS										
	LEY DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA - PAGO A CUENTA										
	OBLIGACIONES DE INFORMAR										
	LEY DE SERVICIOS INTERNACIONALES										
NOMBRE DE LA FIRMA DE AUDITORIA Inscripción Profesional No. XXXX											
NOMBRE DE AUDITOR Inscripción Profesional No. XXXX No. de autorización de DGII: XXXXXX											

**ANEXO 35: DICTAMEN DE CUMPLIMIENTO A LA LEY DE SERVICIOS
INTERNACIONALES (Ref. E.2.)**

**DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE EL CUMPLIMIENTO
POR PARTE DE BENEFICIARIOS AUTORIZADOS DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS
EN LA LEY DE SERVICIOS INTERNACIONALES**

Señor

Director de Comercio e Inversión

Ministerio de Economía.

Director General de Impuestos Internos

Ministerio de Hacienda.

Presente.

Hemos examinado el cumplimiento por parte de nombre de la sociedad, con Número de Identificación Tributaria _____, de las obligaciones contenidas en la Ley de Servicios Internacionales, su Reglamento y demás disposiciones legales relacionadas, por el período comprendido del uno de enero al treinta de junio de 20XX. Nuestro examen también incluyó la verificación de ingresos por servicios efectuados por nombre de la sociedad durante el período indicado. La veracidad y conformidad de la información de las operaciones incluidas en los anexos del 1 al 6; así como, del cumplimiento de las obligaciones antes señaladas, son responsabilidad de la administración de la nombre de la sociedad. Nuestra responsabilidad de acuerdo a lo establecido en el artículo 47 literal f) de la Ley de Servicios Internacionales y 58 literal c) de su Reglamento, consiste en expresar pronunciamientos mediante opinión sobre el cumplimiento por parte de nombre de la sociedad, de las obligaciones contenidas en la referida ley; así como, de la veracidad y conformidad de la información proporcionada, basados en nuestro examen.

El examen fue realizado de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría y el Capítulo Octavo, Sección Segunda del Reglamento de la Ley de Servicios Internacionales. Por consiguiente incluyó el examen en base a pruebas selectivas de la evidencia que respalda el cumplimiento por parte de la sociedad, de las obligaciones antes indicadas. Además, efectuamos aquellos otros procedimientos que consideramos necesarios en las circunstancias. Consideramos que nuestro examen proporciona una base razonable para emitir nuestra opinión. Nuestro examen no proporciona una determinación legal sobre el cumplimiento de nombre de la sociedad, con las obligaciones antes referidas.

El alcance del trabajo incluyó los procedimientos siguientes:

- 2.1 Nos cercioramos que la sociedad, cuenta con la autorización del Ministerio de Economía, mediante Acuerdo No. XXX, emitido en fecha XX/XX/20XX, para operar como centro de servicios y gozar de los beneficios e incentivos fiscales que establece la Ley de Servicios Internacionales. Durante el periodo semestral examinado los servicios prestados internacionalmente consistieron en operar como un centro internacional de llamadas, conocido en el comercio internacional como "Call Center", comprobando que dichas operaciones gozan de los incentivos fiscales amparados en la Ley de Servicios Internacionales y su Reglamento según el acuerdo XXXX de los beneficios arriba mencionados.
- 2.2 Revisamos sobre bases selectivas, que la sociedad no realizó ventas por prestación de servicios, contenidas en anexo 1 agregado al dictamen cumplan los requisitos legales de acuerdo a lo regulado en las leyes tributarias y Ley de Servicios Internacionales, comprobando la prestación internacional o local de los servicios, su correcta declaración, documentación y registro; así como, el pago de los tributos causados por los servicios prestados en el territorio nacional.
- 2.3 Revisamos, sobre bases selectivas, que la sociedad no realizó ventas al mercado nacional en el periodo dictaminado, por los servicios prestados en el territorio aduanero nacional, se hayan aplicado las retenciones del 1% del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios conforme al artículo 8 de la Ley de Servicios Internacionales y del 1.75% de anticipo al Impuesto sobre la Renta, que se detallan en anexo 2 agregado al dictamen, comprobando que durante el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 201X, no efectuó prestación de servicios en el mercado nacional o local.
- 2.4 Revisamos el cumplimiento de las obligaciones tributarias como agente de retención de los Impuestos Sobre la Renta e Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, cuyas cifras de retenciones están contenidas en el anexo 5 agregado al dictamen, comprobando sobre bases selectivas que hayan sido calculadas, documentadas, registradas, declaradas y enteradas, de acuerdo a la Ley.
- 2.5 No efectuamos verificación física al 30 de junio de 201X, debido a que la sociedad no cuenta en sus activos existencias de activos realizables.
- 2.6 Revisamos el cumplimiento de las obligaciones legales a cargo de nombre de la sociedad, relacionadas con las cotizaciones de pensiones y de seguridad social de carácter laboral y patronal, cuyas cifras se encuentran detalladas en el anexo 3 agregado al dictamen, comprobando sobre la base de pruebas selectivas que hayan sido calculadas, documentadas, registradas y pagadas, de acuerdo a la Ley.
- 2.7 Revisar el cumplimiento legal a cargo de nombre de la sociedad, relacionado con las compras locales y del exterior internadas al centro de servicios, comprobando con base a pruebas selectivas los requisitos de exención de impuesto o gravabilidad, se hayan destinado para los fines propios de la actividad incentivada, documentado y registrado de acuerdo a las leyes, durante el periodo semestral examinado. Ver anexo 4.
- 2.8 Revisar el cumplimiento legal por parte de nombre de la sociedad, relativo a las declaraciones tributarias durante el período dictaminado, comprobando su presentación a la Administración Tributaria, los cálculos efectuados con base a

pruebas selectivas y la evidencia que soporta las cifras declaradas, en apego a las disposiciones legales.

- 2.9 Revisar el cumplimiento legal por parte de nombre de la sociedad, relativo al límite porcentual permitido de ventas de servicios al territorio aduanero nacional, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 8 inc. 3° de la Ley de Servicios Internacionales en relación con el Art. 22 de su Reglamento.
- 2.10 Revisamos el cumplimiento legal por parte de nombre de la sociedad, de las obligaciones contenidas en los artículos 22, 23, 24, 46 y 47 de la Ley de Servicios Internacionales, de acuerdo a la actividad de servicios desarrollada.

Como resultado de nuestro examen, hemos identificado que nombre de la sociedad, no incurrió en incumplimientos.

(En el caso que existiere incumplimientos en cuanto a la disposición legal. Deberán ser detallados los incumplimientos formales y sustantivos de forma separadas y las sanciones monetarias correspondientes en este párrafo).

En nuestra opinión, que nombre de la sociedad, cumplió en todos los aspectos importantes, con las obligaciones referidas en el primer párrafo, por el período comprendido del uno de enero al treinta de junio de 201X.

Este dictamen es sólo para información del Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Economía y de nombre de la sociedad, y no puede ser utilizado para otros propósitos.

NOMBRE DE FIRMA DE AUDITORIA

Inscripción Profesional No. XXX

AUDITOR

Inscripción Profesional No. XXX

No. de autorización de DGII: XXXX

San Salvador, _____ de _____ de 201X

Continuación de la parte inferior del anexo 36

D. DOCUMENTOS PRESENTADOS POR EL AUDITOR										
DOCUMENTOS							SI		N/A	
29	DICTAMEN						01		02	
30	ANALISIS COMPARATIVO DE INGRESOS						01		02	
31	ANALISIS COMPARATIVO MENSUAL DE RETENCIONES DE LOS TRIBUTOS RELACIONADOS CON LAS VENTAS AL MERCADO NACIONAL						01		02	
32	ANALISIS COMPARATIVO DE COTIZACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL Y PREVISIONAL						01		02	
33	ANALISIS COMPARATIVO DE COMPRAS						01		02	
34	RETENCIONES DE TRIBUTOS RENTA E IVA PARA EL PERIODO DICTAMINADO (DECLARADOS Y DETERMINADOS POR AUDITORIA)						01		02	
35	DETALLE DE HALLAZGOS DETERMINADOS EN AUDITORIA						01		02	
36	OTROS ANEXOS: (Detallar)						01		02	
37	TOTAL FOLIOS						01		02	

E. DETERMINACION DE LAS OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO									
OBLIGACIONES VERIFICADAS	OBLIGACIONES FORMALES			OBLIGACIONES SUSTANTIVAS			CUANTIFICACION MONETARIA OBLIGACIONES SUSTANTIVAS NO SUBSANADAS VOLUNTARIAMENTE (IMPUESTO)		
	SI CUMPLIO	NO CUMPLIO	SI CUMPLIO	NO CUMPLIO	CUANTIFICACION DE IMPULSIONES SUBSANADOS VOLUNTARIAMENTE (IMPUESTO PAGADO MAS INTERESES)				
38 RENTA	01	02	03	04	05	06			
39 IVA	01	02	03	04	05	06			
40 RETENCIONES RENTA	01	02	03	04	05	06			
41 RETENCIONES IVA	01	02	03	04	05	06			
42 AFP	01	02	03	04	05	06			
43 ISSS	01	02	03	04	05	06			
44 Art. 22 de LSI	01	02	OBSERVACIONES O AMPLIACIONES RELACIONADAS CON EL CUMPLIMIENTO O NO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS						
45 Art. 23 de LSI	01	02							
46 Art. 24 de LSI	01	02							
47 Art. 46 de LSI	01	02							
48 Art. 47 de LSI	01	02							

AUDITOR NOMBRADO O REPRESENTANTE LEGAL DE LA PERSONA JURIDICA (FIRMA AUDITORA)	IDENTIFICACION DEL AUDITOR DESIGNADO POR PERSONA JURIDICA (FIRMA AUDITORA)	FECHA DE RECEPCION			UNIDAD RECEPTORA
		49 DIA	MES	AÑO	
Nombres: _____ Apellidos: _____ NIT: _____ Firma y sello: _____	Nombres : _____ Apellidos: _____ NIT: _____ N° de autorización DGII: _____ Firma y Sello : _____				

Firma y Sello del Receptor Autorizado _____

ORIGINAL DGII
 DUPLICADO AUDITOR DICTAMINADOR
 TRIPLICADO CONTRIBUYENTE

CONCLUSIONES

- De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo determinar que la mayor dificultad que presenta para cumplir adecuadamente con sus obligaciones, es el desconocimiento de la normativa vigente que les es aplicable, así como también el no contar con una herramienta sencilla y practica que oriente al profesional de la contaduría pública en la ejecución del encargo.
- Según la entrevista realizada se determinó que los auditores, difieren de normativa aplicable a la auditoria especial de la Ley de Servicios Internacionales, debido a que no hay pronunciamiento de parte de las autoridades pertinentes.
- Se demostró que no se utilizan procesos adecuados para poder respaldar la auditoría, excepto por los anexos que no son procedimientos de auditoría pero que tienen como fin completarlos para emitir el dictamen a la Ley de Servicios Internacionales; en ocasiones solo se condicionan los anexos que presenta la ley lo cual no es lo que establece la NIEA 3000.
- Por último, se comprobó que los representantes de las empresas no conocen a totalidad las obligaciones y beneficios que conlleva la Ley de Servicios Internacionales por ende no le toman la importancia adecuada a la auditoría especial de la mencionada ley.

RECOMENDACIONES

- Se requiere una guía de procedimientos autorizado por el Ministerio de Economía en cuanto a la ejecución e informe de la auditoría especial para los Call Center para la emisión del dictamen acogido a la Ley de Servicios Internacionales y su reglamento.
- Por otro lado, es primordial que exista claridad por parte de las autoridades competentes ya sea las gremiales de contadores o el mismo CVPCPA conforme a la base con que se realiza la auditoría a la Ley de Servicios Internacionales y difundirlo a cada profesional, con el fin de que cualquier trabajo que se realice sea con la calidad necesaria.
- También se necesita implementar un programa de capacitación para los auditores de los Call Center, que trate sobre la ejecución adecuada de la auditoría especial de la Ley de Servicios Internacionales con el fin de que las partes que integran el equipo de trabajo, sepan cada uno sus funciones en la auditoría.
- De igual forma se necesita más involucramiento por parte de los auditores, apoyando a los gerentes de los call center con respecto a sus obligaciones, responsabilidades y beneficios, más que realizar el dictamen a la Ley de Servicios Internacionales, se considera fundamental el trabajo conjunto entre la dirección y el auditor para la toma de decisiones.

BIBLIOGRAFÍA

Leyes

Asamblea Legislativa. (24 de Enero de 2013). Ley de Servicios Internacionales. San Salvador, San Salvador, El Salvador: Imprenta Nacional.

Asamblea Legislativa. (3 de Diciembre de 2013). Reglamento de la Ley de Servicios Internacionales. San Salvador, San Salvador, El Salvador: Imprenta Nacional.

Asamblea Legislativa. (29 de julio de 2015). Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios. San Salvador, San Salvador, El Salvador: Imprenta Nacional.

Asamblea Legislativa. (28 de Septiembre de 2017). Ley de Sistemas de Ahorro para Pensiones. San Salvador, San Salvador, El Salvador: Imprenta Nacional.

Asamblea Legislativa. (28 de Noviembre de 2018). Código Tributario. San Salvador , San Salvador , El Salvador : Imprenta Nacional.

Asamblea Legislativa. (s.f.). Ley del Seguro Social. San Salvador, San Salvador, El Salvador: Imprenta Nacional.

Sitios Web

Atento. (2017). *Atento*. Obtenido de <http://atento.com/es/>

Caro, C. E. (Septiembre de 2015). *Universidad Libre*. Obtenido de <http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/4sin/B20.pdf>

Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento. (Diciembre de 2013). *Federación Internacional de Contadores*. Obtenido de <https://www.ifac.org/>

GENESYS. (2015). *GENESYS moments connected*. Obtenido de <https://www.genesys.com/es-mx>

International Accounting Standards Board. (2018). *Federación Internacional de Contadores*.

Obtenido de <http://www.ifac.org/>

Ministerio de Hacienda. (2019). *Ministerio de Hacienda*. Obtenido de

<http://www7.mh.gob.sv/pmh/es/>

Morales, H. S. (2012). *Bibliotecas Digitales - Aliat Universidades*. Obtenido de

http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Introduccion_a_la_auditoria.pdf

Organización Mundial de Comercio. (1 de Enero de 1995). *Organización Mundial de Comercio*.

Obtenido de <https://www.wto.org/indexsp.htm>

Unitel S.L.U. (2019). *Unitel*. Obtenido de <https://unitel-tc.com/>

ANEXOS

Anexo A: Entrevista a gerente financiero

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



**GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE LA AUDITORÍA ESPECIAL ENFOCADA EN LA
 LEY DE SERVICIOS INTERNACIONALES PARA LOS CALL CENTER DEL
 MUNICIPIO DE SAN SALVADOR**

Fecha: _____ **Hora:** _____

Lugar: _____

Entrevistador: _____

Entrevistado:

Nombre: _____ **Edad:** _____

Género: _____ **Puesto (Cargo):** _____

Gerencia o departamento: _____

Introducción

La entrevista está dirigida a gerente y contador de la empresa YEMEN SERVICES LTDA DE C.V.; y a la firma independiente de auditoría contratada para prestar el servicio contenido en la Ley de Servicios Internacionales.

Objetivo: Recopilar información acerca de la auditoría que se realiza con base a la Ley de Servicios Internacionales al call center.

Características de la entrevista

Confidencialidad: Estimado entrevistado, los aportes que usted brinde a esta investigación son de mucha importancia y serán tratados con la mayor confidencialidad, por lo que agradecemos su valiosa colaboración.

Tipo de entrevista: Semiestructurada

Duración aproximada: 25 minutos en cada entrevista

Indicación: Se presentan una serie de preguntas relacionadas con la auditoría a la Ley de Servicios Internacionales; el entrevistador, según el curso que siga la interacción, tiene libertad para ahondar en las respuestas (agregando la frase “¿por qué?” y otras preguntas que complementen la información)

1. ¿Quién es el encargado de la firma de auditoría?

Objetivo: Descubrir quién es el auditor de la entidad, el tiempo que ha realizado auditoría para la misma e información básica de la firma del encargo.

2. ¿De acuerdo a la Ley de Servicios Internacionales sabe que tipos de auditoría realizan para su empresa?

Objetivo: Identificar a un grado relativamente aceptable si el gerente financiero tiene conocimiento que la Ley de Servicios Internacionales obliga a la entidad a nombrar auditor para dictaminarlo conforme a la misma.

3. ¿Cuáles son las principales obligaciones como usuario directo? ¿Sabe que existe una auditoría especial que se realiza solo para las empresas que se encuentran acogidas a esta ley?

Objetivo: Corroborar si se tiene una noción básica de las principales obligaciones conforme a la Ley de Servicios Internacionales, entre ellas la auditoría conforme a la misma.

4. ¿Considera importante este tipo de auditoría especial? ¿Por qué?

Objetivo: Identificar los puntos de vista del gerente financiero con respecto a la importancia o no de la auditoría enfocada en la Ley de Servicios Internacionales.

5. ¿Qué beneficio le genera a la empresa la obligación de una auditoría especial según la Ley de Servicios Internacionales?

Objetivo: Conocer cuanta importancia se estima para la realización de la auditoría a la Ley de Servicios Internacionales, sus pros y sus contras con el fin de determinar qué tan beneficioso o no es la misma.

6. ¿Qué procedimiento realiza la empresa para conservar los beneficios fiscales de la Ley de Servicios Internacionales?

Objetivo: Evaluar los procedimientos de control interno que posee la entidad para conservar los beneficios fiscales de la Ley de Servicios Internacionales.

7. ¿Cuáles son las partes del proceso de la auditoría especial?

Objetivo: Distinguir cada parte del proceso de la auditoría especial que conoce el gerente financiero con el fin de que él pueda dar seguimiento a cualquier acontecimiento con respecto a la misma.

8. ¿Cree que si este tipo de auditoría ya no fuera obligatoria se maximizarían sus riesgos?

Objetivo: Determinar el grado de responsabilidad del gerente financiero con respecto a los riesgos asociados a la entidad y su importancia con las obligaciones que establece la Ley de Servicios Internacionales.

9. ¿Ha sido sancionado ante el incumplimiento de las obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales? ¿En qué caso? ¿Por qué?

Objetivo: Evaluar los procedimientos de control con respecto a las obligaciones contenidas en la Ley de Servicios Internacionales, como también conocer la responsabilidad del gerente financiero conforme a los incumplimientos y sanciones.

Anexo B: Entrevista a contador

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



**GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE LA AUDITORÍA ESPECIAL ENFOCADA EN LA
 LEY DE SERVICIOS INTERNACIONALES PARA LOS CALL CENTER DEL
 MUNICIPIO DE SAN SALVADOR**

Fecha: _____ **Hora:** _____

Lugar: _____

Entrevistador: _____

Entrevistado:

Nombre: _____ **Edad:** _____

Género: _____ **Puesto (Cargo):** _____

Gerencia o departamento: _____

Introducción

La entrevista está dirigida a gerente y contador de la empresa YEMEN SERVICES LTDA DE C.V.; y a la firma independiente de auditoría contratada para prestar el servicio contenido en la Ley de Servicios Internacionales.

Objetivo: Recopilar información acerca de la auditoría que se realiza con base a la Ley de Servicios Internacionales al call center.

Características de la entrevista

Confidencialidad: Estimado entrevistado, los aportes que usted brinde a esta investigación son de mucha importancia y serán tratados con la mayor confidencialidad, por lo que agradecemos su valiosa colaboración.

Tipo de entrevista: Semiestructurada

Duración aproximada: 25 minutos en cada entrevista

Indicación: Se presentan una serie de preguntas relacionadas con la auditoría a la Ley de Servicios Internacionales; el entrevistador, según el curso que siga la interacción, tiene libertad para ahondar en las respuestas (agregando la frase “¿por qué?” y otras preguntas que complementen la información)

1. ¿Sabe que tipos de auditoría realizan para su empresa? ídem 2 gerente.

Objetivo: Determinar el conocimiento que posee el contador respecto a las auditorías que se realizan a la empresa.

2. ¿Conoce las obligaciones del usuario directo de la Ley de Servicios Internacionales? ¿Sabe que hay una auditoría que se realiza solo para las empresas que se encuentran acogidas a la Ley de Servicios Internacionales? ídem 3 gerente.

Objetivo: Evaluar el conocimiento que posee el contador respecto a las obligaciones contenidas en la Ley de Servicios Internacionales relacionadas con la empresa y en particular sobre la auditoría de cumplimiento de las mismas.

3. ¿En la carta de compromiso cuantas visitas planifican los auditores?

Objetivo: Analizar si el tiempo planificado por los auditores es el adecuado para la realización de la auditoría especial de la Ley de Servicios Internacionales.

4. ¿Considera que los auditores tienen conocimiento de las obligaciones contenidas en la Ley de Servicios internacionales?

Objetivo: Determinar el grado de confianza que proporcionan los auditores al contador para realizar adecuadamente la auditoría especial de la Ley de Servicios Internacionales.

5. ¿Han existido diferencias de criterios entre contador y auditor? ¿Cuáles son estas diferencias?

Objetivo: Analizar los problemas de cumplimiento de las obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales de la empresa, a partir de los puntos de vista de cada profesional en relación con los procedimientos de auditoría llevados a cabo.

6. ¿Qué información le proporciona al auditor para cumplir con la obligación de dictaminarse referente a esta ley?

Objetivo: Identificar las responsabilidades de la empresa con la información que debe proporcionar al auditor para que se ejecute adecuadamente la auditoría de cumplimiento de la Ley de Servicios Internacionales.

7. ¿Piensa usted que el dictamen que realiza el auditor con énfasis en la Ley de Servicios Internacionales, es de utilidad? ídem 5 gerente

Objetivo: Conocer la importancia que posee el dictamen e informe sobre el cumplimiento de las obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales para el contador y la empresa.

8. ¿Conoce las sanciones que se aplican por el incumplimiento de las obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales? ¿Ha tenido la empresa algún problema relacionado? ídem 9 gerente

Objetivo: Analizar la importancia que el contador presta a las obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales por las sanciones que puedan surgir o existiesen para la empresa.

Anexo C: Entrevista a auditor independiente contratado

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



**GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE LA AUDITORÍA ESPECIAL ENFOCADA EN LA
 LEY DE SERVICIOS INTERNACIONALES PARA LOS CALL CENTER DEL
 MUNICIPIO DE SAN SALVADOR**

Fecha: _____ **Hora:** _____

Lugar: _____

Entrevistador: _____

Entrevistado:

Nombre: _____ **Edad:** _____

Género: _____ **Puesto (Cargo):** _____

Gerencia o departamento: _____

Introducción

La entrevista está dirigida a gerente y contador de la empresa YEMEN SERVICES LTDA DE C.V.; y a la firma independiente de auditoría contratada para prestar el servicio contenido en la Ley de Servicios Internacionales.

Objetivo: Recopilar información acerca de la auditoría que se realiza con base a la Ley de Servicios Internacionales al call center.

Características de la entrevista

Confidencialidad: Estimado entrevistado, los aportes que usted brinde a esta investigación son de mucha importancia y serán tratados con la mayor confidencialidad, por lo que agradecemos su valiosa colaboración.

Tipo de entrevista: Semiestructurada

Duración aproximada: 25 minutos en cada entrevista

Indicación: Se presentan una serie de preguntas relacionadas con la auditoría a la Ley de Servicios Internacionales; el entrevistador, según el curso que siga la interacción, tiene libertad para ahondar en las respuestas (agregando la frase “¿por qué?” y otras preguntas que complementen la información)

1. ¿Cuáles son los procedimientos que realiza para llevar a cabo la auditoría enfocada a la Ley de Servicios Internacionales? ¿Cómo los documenta?

Objetivo: Obtener información acerca de los procedimientos que realiza el auditor para llevar a cabo la auditoría especial de la Ley de Servicios Internacionales.

2. Al momento de ejercer la auditoría enfocada a la Ley de Servicios Internacionales ¿Que normativa técnica aplican? ¿Por qué la aplican?

Objetivo: Determinar que normativa técnica aplica el auditor para ejercer la auditoría especial enfocada a la Ley de Servicios Internacionales.

3. ¿Conoce si el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría ha emitido una resolución para regular las auditorías especiales de acuerdo a la Ley de Servicios Internacionales?

Objetivo: Identificar si existe una resolución sobre que normativa técnica utilizar para la auditoría especial enfocada en la Ley de Servicios Internacionales.

4. ¿Qué nivel de confianza tiene la entidad para ejercer la auditoría? ¿Por qué?

Objetivo: Conocer acerca de la relación entre entidad y auditor para ejercer la auditoría especial.

5. ¿Cuáles son los anexos que establece la Ley de Servicios Internacionales cuando se ejecuta el reglamento?

Objetivo: Determinar si el auditor conoce los anexos establecidos en la Ley de Servicios Internacionales y su reglamento.

6. ¿Conoce alguna metodología que oriente al auditor con el desarrollo de la auditoría especial enfocada a la Ley de Servicios Internacionales en relación a los Call Center? ¿Considera necesario que exista? ¿Por qué?

Objetivo: Identificar si existe una metodología relacionada al desarrollo de la auditoría especial enfocada a la Ley de Servicios Internacionales.

7. ¿Cuál es la base técnica que se utiliza para dar la opinión del auditor en las auditorías especiales?

Objetivo: Determinar si el auditor tiene conocimientos de una base técnica que contemple la opinión de las auditorías especiales.

8. ¿Ha recibido aprendizaje en universidad o gremial sobre la metodología de realizar auditoría especial conforme a la Ley de Servicio Internacionales? ¿o cómo adquirió los conocimientos?

Objetivo: Determinar qué tipo de aprendizaje obtuvo el auditor para la realización de la auditoría especial a la Ley de Servicios Internacionales.

9. ¿Conoce las sanciones que se aplican por el incumplimiento de las obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales para el auditor y para el call center? ¿ha estado en esa situación? ídem 9 gerente.

Objetivo: Identificar si el auditor conoce las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales e indagar sobre los problemas que existiesen o podrían existir en relación a la auditoría de esta ley.