

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



TRABAJO DE ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA FORENSE

“PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA FORENSE PARA LA PREVENCIÓN DE FRAUDES, EN UNA EMPRESA DEDICADA AL SERVICIO DE CALL CENTER, UBICADA EN EL MUNICIPIO DE ANTIGUO CUSCATLÁN DEPARTAMENTO LA LIBERTAD”

PRESENTADO POR:

MORENA GUADALUPE SANCHEZ DE PALACIOS
GLADIS JEANNETTE FLORES SOSA
EVA ELIZABETH MAURICIO DE FUENTES

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADAS EN CONTADURÍA PÚBLICA

SEPTIEMBRE, 2022.

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	: Msc. Roger Armando Arias Alvarado.
Secretario General	: Ing. Francisco Antonio Alarcón Sandoval.
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	: Msc. 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 de Facultad Ciencias Económicas	: Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez.
Coordinación de Seminario de Proceso de Graduación de la Escuela de Contaduría Pública	: Lic. Daniel Nehemías Reyes López.
Docente Director:	: Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón
Jurado Evaluador:	: Lic. Daniel Nehemías Reyes López.
	: Lic. Oscar Alcides Montiel
	: Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón.

Septiembre, de 2022

San Salvador, El Salvador, Centroamérica.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por permitirme culminar la Licenciatura y darme sabiduría para hacer frente a cada reto a lo largo de la carrera. A mis padres, a mis hijos, esposo, hermanos y amigos quienes siempre estuvieron a mi lado desde el primer día que inicié este reto creyendo en mí dándome consejos que cada día me motivaban a seguir adelante. Así mismo; agradezco a mis compañeros de la especialidad en auditoría forense por la perseverancia y dedicación. De manera muy especial agradezco a los asesores: Lic. Carlos Nicolás Fernández Linares y Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón los cuales nos brindaron todo su apoyo y conocimiento.

Eva Elizabeth Mauricio de Fuentes

Muy agradecida con Dios por permitirme llegar a este logro que sin su ayuda y la sabiduría que me ha dado, no hubiese llegado a la cima. A mis padres por el incondicional que me brindaron para culminar este éxito y en especial a mi madre Daysi de Flores, a mis hijos por la paciencia y amor hasta el día de hoy, a mis hermanos por la motivación en seguir adelante, a mis amigos y en especial al grupo de trabajo con especialidad en auditoría forense quienes estuvieron conmigo en cuanto el aprendizaje y seguimiento de este logro, a los Lic. Carlos Nicolás Fernández Linares y Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón, quienes que como asesores orientaron y fueron una guía para el desarrollo de esta investigación.

Gladis Jeannette Flores Sosa

Agradezco primeramente a Dios todo poderoso quien hasta aquí me ha ayudado, por haberme dado la fortaleza y sabiduría para concluir mis estudios. A mi esposo e hijas, que siempre me apoyaron y me motivaron a seguir adelante, tuvieron mucha paciencia y comprensión durante todo este tiempo. A mis padres, con quienes inicié esta meta trazada y que ahora estoy culminando. Así mismo agradezco al Lic. Nicolás Fernández por todo el conocimiento que nos compartió en la especialización y al Lic. Abraham de Jesús Ortega por las asesorías brindadas en todo este proceso.

Morena Guadalupe Sánchez de Palacios.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.	I
INTRODUCCIÓN	III
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	1
1.1.1. Antecedentes de fraude	1
1.1.2. Situación Actual.	2
1.1.3. Actores o Instituciones Involucradas.	2
1.1.4. Formulación del Problema.	3
1.1.5. Objetivos.	4
1.2. MARCO TEORICO, CONCEPTUAL, TECNICO Y LEGAL.	5
1.2.1. Conceptos	5
1.2.2. Antecedentes del fraude y auditoría.	6
1.2.3. Definición y tipos de fraude.	7
1.2.4. Teorías del Fraude.	9
1.2.5. Control Interno.	11
1.2.6. Base Técnica y Legal.	13
CAPITULO II: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.	19
2.1. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACION.	19
2.1.1. Enfoque.	19
2.1.2. Tipo de Investigación.	19
2.2. SUJETOS Y OBJETOS DE ESTUDIO. UNIDADES DE ANALISIS, POBLACION Y MUESTRA.	19
2.2.1. Unidad de Análisis.	19
2.2.2. Población y muestra.	20
2.3. VARIABLES E INDICADORES.	20
2.3.1. Variable Independiente.	20
2.3.1.1. <i>Indicadores</i>	20

2.3.2. Variable Dependiente.	20
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.	22
2.4.1. Instrumento de investigación.	22
2.4.2. Procesamiento de la información.	22
2.4.3. Análisis e interpretación de los datos procesados.	22
2.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.	23
2.6. PRESENTACION DE LOS RESULTADOS.	24
2.6.1. Análisis e Interpretación de datos.	24
2.6.2. Diagnóstico de la información obtenida.	24
CAPITULO III: CASO PRACTICO PARA ILUSTRAR EL PROBLEMA DE FRAUDE AL QUE SE ENFRENTA LA EMPRESA "CALL CENTER".	29
3.1. GENERALIDADES.	29
3.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	29
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFÍA	60

RESUMEN EJECUTIVO.

El fraude se considera un acto ilícito perpetrado por individuos dentro de la organización convirtiéndose en una amenaza, no importando su tamaño. En los últimos años el aumento en ocurrencia ha generado preocupación e interés por la prevención oportuna de éstos, tanto de los gobiernos y organismos internacionales por medio de sus legislaciones, así como también por agrupaciones profesionales.

Posterior a largos periodos de investigación se han identificado los esquemas siguientes: apropiación indebida de activos, corrupción y las declaraciones fraudulentas. Derivado de estos estudios se han encontrado patrones de comportamiento y circunstancias denominados triángulo del fraude que son: La oportunidad, la racionalización o justificación y motivo, presión o incentivo. De igual manera se han identificado tres tipos de perpetradores: empleados, administradores y encargados del gobierno.

El profesional de la contaduría pública que ejerce la función en el área de auditoría interna coadyuva con la administración de la compañía a identificar los riesgos potenciales a los que puede estar expuesta, evaluar los procesos, elaborar planes y programas de acción para minimizarlos, desarrollando así una auditoría forense preventiva.

El objetivo es proponer una serie de procedimientos, que sea de gran aporte y contribuya a la calidad de los servicios profesionales desempeñados y fortalecer sus competencias laborales que le aseguren responder de manera oportuna sus responsabilidades.

La metodología utilizada es con enfoque cualitativo, con el método hipotético inductivo, tomando como unidad de análisis el departamento de auditoría interna y el sujeto de análisis el auditor interno.

No se define una población y cálculo de muestra dado al enfoque y tipo de investigación realizada. Se usó la técnica de la entrevista la cual fue realizada a diez profesionales que ejercen en el área de auditoría, oficialía de cumplimiento, contabilidad y asistente de gerencia, en donde se incluyeron preguntas abiertas en su mayoría y cerradas; para el procesamiento de la información se empleó Microsoft Excel y se elaboró una tabla resumen con las respuestas obtenidas.

El resultado de la investigación enriquece el conocimiento sobre el fraude el cual es vulnerable por la ausencia de control interno, falta de revisión de políticas, procedimientos y un sistema de gestión del gobierno corporativo.

INTRODUCCIÓN

La investigación tiene como finalidad elaborar procedimientos que servirá para mitigar riesgos ante posibles amenazas y un aporte al profesional para el desempeño de su trabajo. La entidad es responsable de diseñar y aplicar sistemas y operaciones para la prevención de fraudes y para asegurar una cultura y un ambiente que promuevan la honestidad y comportamiento ético.

En el capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema, donde se describen los antecedentes, la situación actual, se detalla la necesidad que existe conocer con respecto al profesional este tipo de temática donde puede desempeñarse y aportar a la mejora de los procedimientos necesarios que minimice los diferentes tipos de fraudes en una entidad que presta servicio de llamadas *Call Center*.

También, se plantean los objetivos, divididos en general y específicos, así como marco teórico lo que conlleva el cuerpo del trabajo en su totalidad, incluye conceptos relacionadas al tema, así como base técnica y legal.

El Capítulo II, detalla la metodología de la investigación, se define el enfoque, tipo, sujetos y objetos de estudio, así como la unidad de análisis, en donde no se establece población y muestra del trabajo realizado, el instrumento de recolección de datos, que arroja como resultado un diagnóstico de los procedimientos que deben ser monitoreados por el profesional de la contaduría pública para la prevención del fraude en la empresa.

Capítulo III, se muestra un caso práctico en base a la prevención del fraude, en donde identifican deficiencias en Call Security, S.A. de C.V., que han dado pauta al fraude, proponiendo una solución de este.

Se presentan un anexo, que aporta una referencia en la presentación de los resultados de la investigación.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1.1. Antecedentes de fraude.

El fraude en las organizaciones es un tema que afecta desde hace muchos años y a raíz de casos conocidos en los años noventa, y dos mil a nivel internacional como nacional surge la necesidad de revisar el marco de normas y leyes. Los gobiernos y organismos internacionales establecieron legislaciones con el interés de la prevención oportuna, que, mediante la creación de comités y comisiones, han creado normas y marcos regulatorios para las actividades financieras del sector empresarial y gubernamental para combatirlo. (Marquez Arcila, 2018)

Los Call Centers tienen su origen en la necesidad de prestar un servicio inmediato al cliente, que ha evolucionado en el tiempo con la innovación tecnológica y expansión. En un principio, su función era principalmente de carácter informativo, considerándose como accesorio a la oferta principal del producto. Pero su utilización se desarrolló considerablemente debido a dos factores principales: la fuerte competencia y la creciente demanda de la parte contratante que cada vez tienen menos tiempo de ocio y valoran más su tiempo libre.

Son pocas las empresas que disponen de su propio personal de *Call center*, dado a que la mayoría suelen tercerizar el servicio, contratando a empresas externas.

El *Call center*, cuyo personal tiene la función de prestar un servicio amable y de alta calidad, puede convertirse en la actividad fácil para cometer fraudes que en los últimos años ha crecido con rapidez. Tal como Gartner calculó que para el año 2020, el 75% de las compañías que se relacionan con sus clientes por varios canales sufrirían un ataque de fraude y el *Call center* sería el punto de entrada principal. (Suite, 2018).

1.1.2. Situación Actual.

El fraude está presente en cualquier tipo de entidad, sea pública o privada, con o sin fines de lucro, sin embargo, la organización comete el error de dejar fuera la función de la auditoría interna, no gestionan sus riesgos y pasan por alto que son vulnerables, justificándose por no tener un tamaño considerable, no obstante, los costos de no tener una función de control superan a los beneficios.

La gerencia es responsable de la prevención, auditoría interna apoya a ésta en todo su contexto, la cual está inmersa en procesos administrativos relacionados con errores, ineficiencias y fraudes tal como de asistir en la prevención mediante el examen y evaluación de la efectividad del control interno de acuerdo con el riesgo potencial en las diferentes áreas de la empresa.

1.1.3. Actores o Instituciones Involucradas.

Los actores de estos actos ilícitos son individuos (internos, externos) en las compañías, para obtener dinero, bienes o servicios, así como para evitar pagos, y pérdidas, o para asegurar ventajas personales o de negocios. Los planes para llevar a cabo un fraude por lo general se dan por varios motivos, entre los cuales están: presión, estímulo para realizarlo y sobre todo por la percepción de que la carencia o falta de cumplimiento de las políticas de control interno de la empresa dan o facilitan la oportunidad para cometerlo.

Algunos elementos básicos que inducen a personas a cometerlos:

- Elementos Previos. Para que un individuo cometa el fraude es necesario que existan las siguientes condiciones: Facilidad de cometer el hecho, deficiente supervisión de actividades, falta de controles, de racionalización de los recursos, de cultura ética y moral en el personal de la empresa.

- Elementos de vulnerabilidad: Son debilidades en un proceso o sistema que conducen a una mayor probabilidad de que se tengan personas que busquen opciones de fraude, como: Escala de salarios bajos con relación a la actividad económica, mala selección de personal, débil sistema de control interno y sistema de información, falta de oportunidad de desarrollo del personal, de tecnología u obsolescencia de la misma para prevenir. (Maria de los Angeles Soberanis Aguirre de Rueda, 2013)

Las organizaciones se ven afectadas en tres ámbitos fundamentales:

1. Costos económicos:

- El fraude se materializa en pérdidas importantes para la institución.
- El método de la prevención utilizando métodos convencionales es alto.

2. Costos operativos:

- El proceso de prevención a través de procedimientos convencionales implica necesariamente la obtención de habilidades especializadas.
- El problema es cambiante y evoluciona a prácticas que se sofistican constantemente.

3. Pérdida de imagen de la empresa:

- Problemas ventilados ante la opinión pública causan deserción de clientes.
- Implica deterioro en la imagen de la institución.

1.1.4. Formulación del Problema.

Debe destacarse la función de la auditoría en la prevención del fraude en las empresas y la necesidad de planificar adecuadamente su trabajo con base en la normativa técnica, para lograr con sus recomendaciones, fortalecer el control interno de tal forma que permita reducir hasta su

mínima expresión el riesgo de que ocurra y si llegara a ocurrir, comprender cómo fallaron los controles e identificar las oportunidades de mejora.

La prevención implica la implementación de políticas y procedimientos, la capacitación y comunicación a los colaboradores sobre actividades fraudulentas; para la cual, se formuló la pregunta del problema, así:

¿En qué medida la falta de procedimientos de auditoría forense incide en la prevención de fraudes en una empresa dedicada al servicio de *Call Center*, ubicada en el municipio de Antigua Cuscatlán departamento de La Libertad?

1.1.5. Objetivos.

Objetivo General

- Elaborar procedimientos de auditoría forense, con enfoque preventivo de fraudes, que ayuden a reducir los riesgos en las operaciones de la empresa Call Security S.A de C.V, a fin de que el profesional disponga de una herramienta que contribuya a la calidad de los servicios profesionales desempeñados del ámbito en estudio.

Objetivos Específicos

- Minimizar en gran medida los fraudes en la empresa, Call Security S.A. de C.V., el uso adecuado de procedimientos preventivos de auditoria forense, que ayudaran al buen funcionamiento de la entidad.
- Identificar oportunamente cualquier indicio de fraude, en la empresa de servicios Call Security, S.A de C.V. que ayuden a la dirección de la empresa y al profesional de la contaduría pública, en la reducción efectiva de casos fraudulentos.

- Citar los distintos tipos de fraudes que pueden acontecer en la empresa Call Security S.A. de C.V., mediante el uso de técnicas apropiadas, que ayuden a la maximización de recursos y al rendimiento de la empresa.

1.2. MARCO TEORICO, CONCEPTUAL, TECNICO Y LEGAL.

1.2.1. Conceptos

- **Auditoría.**

Es un examen objetivo y sistemático de toda la gestión operativa y financiera de la organización para opinar sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión integral de ésta.

- **Auditoría Forense:**

Es una disciplina que tiene como finalidad la investigación, obtención de información y pruebas suficientes, acerca de la existencia de fraudes en la organización, por lo que sirve de prueba en un proceso judicial.

- **Auditoría Forense Preventiva:**

Orientada a proporcionar evaluaciones o asesoramiento a diferentes organizaciones respecto de su capacidad para disuadir, prevenir y proceder frente a diferentes tipos de fraude.

- **Auditoría Interna:**

Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consultoría diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Su función incluye, prevenir y supervisar los riesgos de fraude y abordar esos riesgos en auditoría e investigaciones.

- **Defraudador:**

Persona que defrauda, el que engaña, estafa, roba, despilfarra, hurtar, contrabandea, tima, sablea y también el que desilusiona, malogra, decepciona o frustra una acción o una expectativa.

- **Delitos Económicos:**

Actividad criminal organizada, que tienen una gran diversidad que puede afectar en diverso grado a las organizaciones legítimas. Lo cometen terceros ajenos. Entre los delitos económicos se encuentran: falsificación, contrabando, robo, tráfico de personas y trabajo esclavo, venta ilegal, filtración de información, espionaje industrial.

- **Fraude:**

Cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza.

- **Gestión de Riesgo:**

Un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto del alcance de los objetivos de la organización.

- **Riesgo:**

La posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos. El riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad.

1.2.2. Antecedentes del fraude y auditoría.

La función de auditoría y el fraude han sido discutidos en muchos países a lo largo de varios años, variando considerablemente la deducción de la responsabilidad asignada al auditor; se han escuchado frases como las siguientes:

- “La prevención es una de las más importantes obligaciones, es cuidar esta parte de las actividades.” (Dicksee, 1902).
- “Los procedimientos de auditoría deberían designarse para dar a los auditores una expectativa razonable para prevenir cualquier error material, intencionado o no, en los estados financieros de una empresa.” (ICAEW Auditing Guideline 3.418).

Muchos autores como Aguiar (1996) y Estupiñán (2010) opinan que es indispensable considerar el fraude en una auditoría de estados financieros, para garantizar que los controles internos operen efectivamente dentro de una organización y que la información tenga el grado de fidelidad y credibilidad que disponen las normas y principios legales. Aguiar, considera que la mejor forma para reducirlo es a través de un buen sistema de control interno y Estupiñán, plantea que mediante el empleo cuidadoso y diligente de las normas y procedimientos de auditoría un auditor puede llegar a la prevención de muchas modalidades de delitos o estafas.

El enfoque del auditor del ayer es diferente al actual y es necesario que el auditor conozca a profundidad sobre el fraude, destacándose en la prevención de éste, utilizando procedimientos adecuados con estándares de conducta, que le permita reducir hasta su mínima expresión el riesgo de que ocurra.

1.2.3. Definición y tipos de fraude.

El Instituto de Auditores Internos (IIA) define al fraude como “cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, encubrimiento o violación de la confianza. Y no dependen de la amenaza de la violencia o de la fuerza física.”. (Auditors, 2019)

El término presenta diversos tipos de delitos en sí mismo: Delitos económicos y el Fraude Ocupacional, que también puede involucrar a terceros a la organización tales como proveedores o

clientes colusorios que se confabulan con un empleado o funcionario, quien por medio de un pago o beneficio privilegia los intereses, en lugar de honrar los de la empresa que ha depositado confianza en él/ella. Según la Asociación de Examinadores de Fraude Certificados, en adelante ACFE, “son aquellos en los que un empleado, directivo, propietario de una empresa comete algún acto en perjuicio de esa organización”.

ACFE desarrolló el Sistema de Clasificación de Fraude Laboral, conocido como el árbol de fraude y establece tres tipos principales: la corrupción, apropiación de bienes y Cuentas fraudulentas.

Corrupción. Es aquel donde los empleados de una empresa utilizan de forma indebida sus influencias para obtener un beneficio personal frecuentemente fuera de los libros contables; lo que significa que hay pocas pruebas financieras disponibles para demostrar que el fraude ocurrió, ya que no se realizan alteraciones a los estados financieros para cubrir el delito, sino que reciben pagos en efectivo debajo de la mesa.

Apropiación de Bienes. Son aquellos en los cuales la persona que lleva a cabo la acción de fraude realiza sustracciones de activos o utiliza tales activos u otros recursos de la compañía para beneficio propio; implica el robo de dinero en efectivo o bienes como: suministros, inventario, equipo e información. Ejemplos de esto podrían ser el desvío de fondos por medio de recibos falsos, robo de bienes y falsificación de cheques de la empresa, cuando un empleado o funcionario utiliza un vehículo corporativo con fines personales no autorizados.

Cuentas Fraudulentas. Implica tergiversar los estados financieros, a menudo por exagerar activos e ingresos o subestimando pasivos y gastos; es típicamente perpetrado por los que dirigen y administran la organización, con el objetivo de mejorar el aspecto económico de

la misma; o, por el contrario, el de hacerla parecer más débil de lo que es financieramente para obtener beneficios o evitar pagos. Los miembros de la administración pueden beneficiarse directamente por la venta de acciones y recibiendo bonos por desempeño, así como utilizando reportes falsos para ocultar otro. (Arcila).

1.2.4. Teorías del Fraude.

Las razones que motivan a las personas a cometer fraudes han sido estudiadas por varias disciplinas como la criminología, la psicología, la psiquiatría y la sociología. Derivado de estos estudios se ha encontrado patrones de comportamiento y circunstancias que se encuentran presentes.

1.2.4.1. Triangulo del fraude.

Teoría desarrollada por Donald R. Cressey, en la cual identifica que “el defraudador presenta tres factores que lo predisponen y hacen cometer fraudes y son el motivo, presión o incentivo, la oportunidad y la racionalización.”

Motivo, presión o incentivo. Ocurre cuando la administración u otros empleados tienen un estímulo o están bajo presión significativa, viene tanto del perpetrador como de la compañía.

Las situaciones comunes que conducen a las personas a cometer un fraude son por un incentivo o necesidad por parte del empleado que incluye: cargas financieras desfasadas, alto nivel de deudas personales, crédito financiero pobre o cerrado, quiebras económicas personales, extravagante estilo de vida, relaciones familiares disfuncionales, comportamientos desbordados, adicciones en general, y codicia.

También incluyen situaciones por presión creada por la empresa como: metas desmedidas, compensaciones basadas en logros, incertidumbre en la estabilidad, malas relaciones laborales, violación de los pactos contractuales, quiebras del negocio.

Oportunidad. Es creada por la empresa, por la carencia o debilidades de controles que tiene y que la perpetradora toma en cuenta para cometer delitos.

El fraude ocurre cuando hay inexistencia de controles que prevengan o detecten comportamiento fraudulento, inhabilidad para juzgar la calidad del desempeño, poco entrenamiento, baja supervisión, perpetradores no son castigados o disciplinados, no hay gobierno corporativo estructurado, incapacidad de controlar o acceder a la información en poder de perpetrador, inexistencia de Auditoría o es obsoleta.

Racionalización o Justificación. Se relaciona con la moral del perpetrador, personas honestas a las que les han sobrevenido una serie de situaciones y que deberán justificar sus actos de una forma que sean aceptables o justificables como: Incoherencia salarial con respecto a los mismos cargos, recarga laboral, concentración de actividades en el mismo empleado, exceso de confianza, resentimiento, poco conocimiento, carrera profesional interrumpida. (análisis, 2016).

1.2.4.2. Diamante del fraude.

Esta teoría adiciona un factor más a los ya existentes, el cual es la capacidad, planteada como el conjunto de destrezas, conocimientos y habilidades intelectuales necesarias en la planificación. Los sistemas de control y prevención de la organización deberán estar preparados para prevenir defraudadores de todo tipo, desde personas comunes que debido a presiones

excepcionales realizan el acto y hasta aquellos que cuentan con capacidades e incluso redes de delincuencia organizada y que pueden infringir grave daño.

1.2.5. Control Interno.

La carencia o poco control interno en las organizaciones se convierte en un canal para que las personas cometan actos ilícitos, los recursos de ésta se encuentran desprotegidos y ponen en riesgo el cumplimiento de los objetivos.

La implementación de controles y el cumplimiento de éstos partiendo de la directriz de la compañía hasta la posición más baja en la estructura organizativa ayuda a disminuir la ocurrencia de fraudes.

El modelo Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), fue fundado en 1985, constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual para todos los sectores y empresas frente a tres temas interrelacionados como: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno y la disuasión del fraude; la estructura de sus componentes es interactivo y multidireccional en tanto que cualquiera de ellos puede influir en cualquier otro.

Evolución del Modelo:

1992: publicación del Internal Control – Integrated Framework (Informe COSO o COSO I), como un marco integrado para ayudar a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno.

2004: se publica el modelo COSO ERM (Enterprise Risk Management – Integrated Framework) ó COSO II, permitiendo a las compañías mejorar su gestión de control interno mediante un proceso más completo de gestión del riesgo.

2013: publicación del modelo COSO III, actualizado en el modelo COSO ERM 2017, que mejora el marco integrado para permitir una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan las organizaciones. (GlobalSuite, 2020, p.1)

Modelo de COSO ERM 2017.

El modelo COSO ERM 2017 vincula la gestión del riesgo con el establecimiento y cumplimiento de la estrategia, para ello es necesario desarrollar, vigilar y gestionar el desempeño, así como vigilar el cumplimiento de la estrategia para generar valor. Tiene que ser llevado a cabo por el consejo de administración, la alta dirección y todos los colaboradores de la empresa para obtener los resultados deseados. Sus componentes son:

Gobierno y cultura:

La Administración debe fortalecer la importancia y comprensión de la gestión del riesgo, establecer responsabilidades de supervisión, la cultura debe incluir el pensar y actuar de las personas enfatizando la parte ética, atraer y retener al talento idóneo en el puesto para llevar a cabo la gestión.

Estrategia y establecimiento de objetivos:

La empresa debe tener claro su visión de apetito al riesgo, es decir el nivel de riesgo dispuesto a asumir para cumplir el objetivo planteado y alinearlos con la estrategia; establecer los objetivos y ponerlos en práctica.

Desempeño:

Hay que identificar, evaluar, priorizar, medir, mitigar, monitorear y gestionar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos, priorizando por gravedad según el apetito de riesgo antes definido.

Análisis y revisión:

Se comprueba el funcionamiento de la gestión de riesgos a lo largo del tiempo y al producirse cambios sustanciales se hacen revisiones o cambios necesarios.

Información, Comunicación y Reporte:

Este modelo se alimenta de un proceso en el que obtiene y comparte información requerida, tanto de fuentes internas como externas, que fluye hacia varios lados a lo largo de la organización.

1.2.6. Base Técnica y Legal.**1.2.6.1. Aspectos Técnicos.****Marco de referencia internacional de trabajos para atestiguar.**

El Marco de Referencia Internacional de Trabajos para Atestiguar, vigente a partir del 01 de enero de 2005, define y describe los elementos y objetivos de un trabajo para atestiguar, así como identifica los trabajos a los que se aplican las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs), Normas Internacionales de Trabajos de Revisión (NITRs) y Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar (NIEA). Por consiguiente, el mencionado Marco de Referencia se relaciona con la Norma Internacional de Trabajos para Atestiguar 3000 (NIEA 3000), ya que debe ser leída bajo el contexto del Marco. Este marco define que un trabajo para atestiguar es: un trabajo en el que un Contador Público expresa una conclusión elaborada para acrecentar el grado de confianza de los presuntos usuarios que no sean las partes responsables sobre el resultado de la evaluación o medición de un asunto principal contra los criterios.

Norma Internacional de Trabajos para atestiguar 3000 (NIEA 3000)

La Norma Internacional de Trabajos para Atestiguar 3000, vigente para trabajos para

atestiguar cuyos informes estén fechados en o después del 1 de enero de 2005, establece los principios básicos y procedimientos esenciales y da lineamientos a los contadores profesionales en la práctica pública para el desempeño de trabajos para atestiguar que no sean auditorías o revisiones de información financiera histórica cubierta por Normas Internacionales de Auditoría o Normas Internacionales de Trabajos de Revisión.

El contador profesional puede realizar dos tipos de trabajos para atestiguar, de acuerdo con el Marco de Referencia y la NIEA 3000, los cuales son:

- 1.- Trabajo para atestiguar con certeza razonable, y
- 2.- Trabajo para atestiguar con certeza limitada, que tiene un riesgo mayor que en un trabajo para atestiguar con certeza razonable.

La NIEA 3000 está en relación con el Marco de Referencia Internacional de Trabajos para Atestiguar, ya que debe ser leída bajo el contexto de dicho Marco. El contador en la práctica pública debe cumplir con la NIEA 3000 y otras NIEA relevantes al desempeñar trabajos para atestiguar, siempre que tales trabajos no estén cubiertos por las NIAs o NITRs; es decir, que no sean auditorías o revisiones de información financiera histórica. Los aspectos que se tratan en la NIEA 3000, abarcan los temas específicos siguientes que deben ser cumplidos por el contador en la práctica pública al desempeñar trabajos para atestiguar:

- a) Requisitos éticos,
- b) Control de calidad,
- c) Aceptación y continuación del trabajo,
- d) Acuerdo sobre los términos del trabajo,
- e) Uso del trabajo de un experto,
- f) Obtención de evidencia,

- g) Consideración de hechos posteriores,
- h) Documentación,
- i) Preparación del informe de atestiguar, y
- j) Otras responsabilidades de información. (Galán Rodríguez, Dic2009)

1.2.6.2. Base Legal.

Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría.

Esta ley regula la actuación de los profesionales de la Contaduría Pública que han sido inscritos en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, que en lo sucesivo se denominará “CVPCPA”, así como su desarrollo; establece los requisitos que se debe de cumplir para ser autorizado como contador público y poder ejercer la función de contador y/o auditor. El Consejo será el encargado de aplicar las sanciones a los contadores públicos, que incumplan las disposiciones legales, así como las resoluciones emitidas válidamente por el mismo.

Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad.

Emitido por el IESBA para uso de profesionales de la contabilidad, el código está compuesto por cuatro partes, establece estándares de comportamiento esperados para el profesional de la contabilidad, a través de los principios fundamentales y estos son: integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional. El marco conceptual ayuda al profesional a cumplir con estos principios fundamentales, a través de requerimientos y guías que incorporan hechos y circunstancias, diferentes actividades profesionales, intereses y relaciones que originan amenazas en relación al cumplimiento de ellos. Esta parte incluye: identificar, evaluar y enfrentar las amenazas.

Ley Contra el lavado de dinero y de Activos.

El objeto de esta ley es prevenir, detectar, sancionar y erradicar el delito de lavado de dinero y de activos, así como su encubrimiento.

Art. 6. Estará sometido a la presente, toda actividad delictiva generadora de lavado de dinero de activos y de manera especial en lo que aplica los siguientes delitos como administraciones fraudulentas.

Ley de Servicios Internacionales.

La Ley de Servicios Internacionales (LSI), vigente desde finales del año 2007, ofrece diversos beneficios fiscales para la realización de actividades calificadas como prestación de servicios internacionales; lo anterior, con el objetivo de impulsar la creación de empleo, incrementar la inversión nacional y extranjera, así como diversificar los sectores económicos.

En esa línea de ideas, se puede mencionar a manera de ejemplo que los principales beneficios que otorga esta ley a los centros de servicio (*call center*, BPO, entre otros), según lo señala su Art. 25, son los siguientes:

- 1) Exención total de Derechos Arancelarios a la Importación (DAI) y demás impuestos que graven la Importación (como el IVA) 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.
- 2) Exención del Impuesto sobre la Renta (ISR), por los ingresos provenientes de la actividad incentivada, durante el período que realicen sus operaciones en el país.

- 3) Exención de los impuestos municipales sobre el activo de la empresa, durante el período que realicen sus operaciones en el país. La citada exención no incluye tasas municipales, como aseo, alumbrado, etc.

Los servicios que se presten en los parques y centros de servicio, deben ser destinados a la exportación, entendiéndose como exportación, el servicio utilizado exclusivamente en el exterior o territorio extra aduanal y prestado a un cliente domiciliado en el extranjero; sin embargo, también se considera exportación de servicios, aquellos prestados a una persona natural o jurídica dedicada a la operación de aeronaves que realicen vuelos internacionales o embarcaciones marítimas que realice transporte marítimo internacional; independiente de su domicilio de origen y donde utilice el servicio.

El Art. 8 LSI establece la posibilidad que determinadas actividades incentivadas puedan prestar servicios al mercado nacional, únicamente a contribuyentes inscritos en el Registro de Contribuyentes del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA). Por dichas operaciones se causará ISR, IVA e impuestos municipales; por lo cual, el prestador de servicios adquiere la calidad de sujeto pasivo respecto de todos los tributos que se generen por dichas transacciones.

Por otra parte, el Art. 26 LSI señala que, las ventas o transferencias de bienes y servicios que se utilicen en la actividad beneficiada, realizadas por cualquier persona en el territorio nacional, a un usuario de parque o centro de servicios, se considerarán como exportación definitiva para efectos de IVA, en consecuencia, será aplicable la tasa 0%. A tal efecto, el mismo artículo establece que un bien o servicio es utilizado en la actividad beneficiada cuando se destine a los fines propios de esta.

Código Penal

Art. 218. Este artículo hace referencia a toda persona que tenga un puesto o cargo gerencial y tiene a su cargo la administración de los bienes de la empresa que no son de su propiedad sino de los accionistas y altera cuentas bancarias o registros contables inflando gastos o mezclando gastos personales con gastos de la empresa para aprovecharse de los recursos está cometiendo administración fraudulenta y será sancionado con prisión de 3 a cinco años.

CAPITULO II: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACION.

2.1.1. Enfoque.

La investigación fue realizada bajo el enfoque cualitativo ya que evalúa el desarrollo natural de los sucesos, en donde la recolección de datos consistió en obtener las diferentes perspectivas y puntos de vista del profesional de la contaduría pública, a través de una entrevista, realizado con preguntas abiertas y cerradas, permitiendo identificar y describir los procedimientos para la prevención de fraudes en una empresa de *Call center*.

2.1.2. Tipo de Investigación.

Fue elaborado en base al método hipotético inductivo, con el apoyo de observaciones específicas, se partió de premisas particulares que generaron conclusiones generales. En el análisis de la información obtenida se identificó los riesgos de fraude que la compañía afronta de acuerdo con la naturaleza de sus operaciones y se elaboró una guía de procedimientos de auditoria forense para la prevención de estos, lo que evitará se concreten y/o ayudará a mitigarlos.

2.2. SUJETOS Y OBJETOS DE ESTUDIO. UNIDADES DE ANALISIS, POBLACION Y MUESTRA.

2.2.1. Unidad de Análisis.

La unidad de análisis es el departamento de auditoría interna y el sujeto de análisis es el profesional de la contaduría pública.

2.2.2. Población y muestra.

No se definió una población y cálculo de muestra dado al enfoque y tipo de investigación realizada.

2.3. VARIABLES E INDICADORES.

Partiendo de la hipótesis planteada “La elaboración de procedimientos de auditoria forense con enfoque preventivo de fraude en las operaciones de la empresa Call Security, S.A. de C.V., contribuirá a que el profesional de la contaduría pública disponga de una guía para el desempeño eficiente de sus servicios profesionales”.

Se investigó la relación de las variables que a continuación se detallan:

2.3.1. Variable Independiente.

Procedimientos de auditoria forense con enfoque preventivo de fraudes.

2.3.1.1. Indicadores.

- Controles para mitigar los riesgos identificados.
- Indicadores y/o factores de ocurrencia del fraude.
- Normativa técnica
- Normas y políticas internas.

2.3.2. Variable Dependiente.

El desempeño del profesional de la contaduría pública como auditor forense en una empresa de servicios *Call Center*.

2.3.2.1. Indicadores.

- Código de ética.
- Formación o Educación continuada.

Operacionalización de variables.

Formulación del Problema	Objetivo General	Hipótesis del Trabajo	Elementos de la Hipótesis	Variables	Medición de Variables
¿En qué medida la falta de procedimientos de auditoría forense incide en la prevención de fraudes en una empresa dedicada al servicio de <i>Call Center</i> , ubicada en el municipio de Antiguo Cuscatlán departamento de La Libertad?	Elaborar procedimientos de auditoría forense con enfoque preventivo de fraudes que ayuden a la reducción de riesgos en las operaciones de la empresa Call Security, S.A. de C.V., a fin de que el profesional disponga de una herramienta que contribuya a la calidad de los servicios profesionales desempeñados en dicho campo.	La elaboración de procedimientos de auditoría forense con enfoque preventivo de fraude en las operaciones de la empresa Call Security, S.A. de C.V., contribuirá a que el profesional de la contaduría pública disponga de una guía para el desempeño eficiente de sus servicios profesionales.	Procedimientos de auditoría forense con enfoque preventivo de fraudes que respondan ante los riesgos que enfrentan las operaciones de la empresa. Disposición de una herramienta que contribuya al profesional a desempeñarse con calidad.	Independiente: Procedimientos de auditoría forense con enfoque preventivo de fraudes. Dependiente: el desempeño del profesional de la contaduría pública como auditor forense en una empresa <i>Call Center</i> .	<ul style="list-style-type: none"> - Controles para mitigar los riesgos identificados. - Indicadores y/o factores de ocurrencia del fraude. - Normativa técnica. - Normas y Políticas internas. <ul style="list-style-type: none"> -Código de ética. -Formación o Educación continuada.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

2.4.1. Instrumento de investigación.

Para la recolección de datos se utilizó el instrumento de la entrevista realizado a 10 profesionales de la contaduría pública que se desempeñan en el área de oficialía de cumplimiento, auditoría, contabilidad y asistencia a la gerencia, realizando en su mayoría preguntas abiertas y un mínimo de preguntas cerradas, con el fin de indagar las diferentes percepciones, conocimientos y experiencias sobre los fraudes y obtener insumos que sirvieron de base en la propuesta de solución que fue elaborada. (Ver anexo 1: Cuadro resumen de las entrevistas).

2.4.2. Procesamiento de la información.

Los datos obtenidos, a través de la técnica aplicada, fueron agrupados según la coincidencia en las respuestas de los entrevistados. Se elaboró una hoja electrónica que permitió visualizar en forma clara los resultados obtenidos para una mayor comprensión.

2.4.3. Análisis e interpretación de los datos procesados.

La información obtenida por medio de los datos recolectados y procesados, fueron analizados e interpretados por cada respuesta obtenida de acuerdo a lo percibido.

2.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

AÑO	2021																															
	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE							
	MES																															
SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
ACTIVIDADES																																
Fase I Anteproyecto																																
Planteamiento del problema																																
Caracterización del problema																																
Delimitación de la Investigación																																
Justificación de la Investigación																																
Objetivo de la Investigación																																
Primera Revisión del Anteproyecto																																
Marco Teórico																																
Metodología de la Investigación																																
Planteamiento de Hipótesis																																
Presentación Final de Anteproyecto																																
Fase II Investigación																																
Capítulo I Planteamiento del problema																																
Situación Problemática																																
Enunciado del problema																																
Marco Teórico																																
Antecedentes del problema																																
Definición y tipos de Fraude																																
Causas que Originan Fraudes																																
Normativa Técnica Aplicable																																
Presentación de Capítulo I																																
Capítulo II Metodología de la Investigación																																
Tipo de investigación																																
Sujeto y Objeto de Estudio																																
VARIABLES e Indicadores, Encuesta																																
Análisis de Resultados de las Encuestas																																
Presentación del Capítulo II																																
Capítulo III Propuesta de Solución																																
Elaboración de Propuesta																																
Entrega de Propuesta																																
Verificación de Propuesta																																
Entrega de Propuesta Final																																
Defensa de grado																																

2.6. PRESENTACION DE LOS RESULTADOS.

2.6.1. Análisis e Interpretación de datos.

Después de haber realizado una entrevista a diez profesionales de la contaduría pública, a continuación, se presentan los resultados de las respuestas obtenidas.

2.6.2. Diagnóstico de la información obtenida.

El profesional de la contaduría pública autorizado para ejercer la auditoría debe tener conocimientos de la vulnerabilidad de la empresa, que le ayuden a cumplir con su responsabilidad profesional, garantizando la ejecución de controles internos diseñados para prevenirlos.

El resultado de la investigación enriquece el conocimiento sobre el fraude el cual es vulnerable por la ausencia de control interno, falta de revisión de políticas, procedimientos y un sistema de gestión del gobierno corporativo.

La mayoría de actos que se cometen en una empresa de *Call center* es por usurpación de identidad y fraude documental.

Así mismo, los entrevistados opinaron que la mejor herramienta de prevención en una compañía es contar con un modelo de control interno basado en riesgo.

Otra herramienta en la prevención es habilitar un canal de denuncia y revisiones de auditoría. Así mismo para lograr mitigar el riesgo de materialización en los fraudes, es el ambiente de control el que ayudara a reducirlos.

Se manifestó que implementar controles internos es un procedimiento que ayudará a disminuirlos.

De los profesionales entrevistados, respondieron que informar a las autoridades correspondientes ayuda a mitigarlos.

En forma generalizada se necesitan procedimientos y controles internos, los que ayudaran al profesional en la prevención de éstos.

Los profesionales consideran que la falta de ética en el personal corporativo de la entidad es un factor que afecta a la hora de cometer un fraude.

Además, los filtros de contratación que la entidad aplica a la hora de selección del personal adecuado para el puesto es una parte esencial que debe aplicarse en las entidades de *Call center*.

La motivación y los incentivos laborales deben ser revisados para que aporte a la disminución.

Los profesionales manifestaron que una de las causas o limitaciones que tienen las entidades son la falta de procedimientos adecuados en cada una de las áreas y afecta considerablemente cuando el personal pretende ejecutarlos.

Consideran que los defraudadores son personas a las que se les delega información confidencial y que el abuso de confianza es una forma que afecta a los *Call center*.

La aplicación del código de ética en los profesionales juega una parte esencial en el trabajo que realiza ya que la falta de aplicación de este puede dar paso a cometer actividades ilícitas dentro de una entidad; además de la formación o educación continua es un aporte importante para que se actualice y desempeñe su profesión de la forma correcta aplicando todos los requerimientos técnicos y legales.

TABLA DE PRESENTACION DE RESULTADOS

Definición del Fraude	Director de Finanzas	Oficial de Cumplimiento	Contador General	Sub Contador	Coordinador de Auditoria Interna	Auditor Interno	Asistente de Gerencia
1. Acto Ilegal		X			X	X	
2. Delito basado en manipulación de EF, para esconder o falsificar la situación económica de la empresa.		X		X			X
3. Falta de Control Interno en empresas pequeñas.			X			X	
4. Riesgo latente en toda empresa.	X						
Vulnerabilidad al fraude en las empresas							
1. Falta de Revisión de políticas y procedimientos.	X	X					X
2. Ausencia de Controles internos.			X	X		X	
3. Falta de un sistema de gestión del gobierno corporativo.		X				X	
4. Poco Monitoreo frecuente del depto. De Auditoria Interna a los procesos.					X		
Tipos de Fraudes corporativos realizados en un Call Center							
1. Fraude fiscal y documental.		X				X	X
2. Usurpación de identidad.	X				X		
3. Administración fraudulenta.			X				
4. Estafa mediante llamadas telefónicas.				X			
Opinión sobre la mejor Herramienta de prevención al fraude							
1. Modelo de control interno basada en Riesgos.	X	X	X	X	X	X	X
2. Mejorar procesos de selección de Personal.		X					
Herramientas de uso actual para prevenir el fraude							
1. Revisiones de auditoria.		X	X	X			
2. Sistemas de Compensación Adecuados.		X			X		

3. Habilitar un Canal de Denuncia.						X	X
4. Asignación de recursos para un monitoreo constante.	X						
5. Promover a los empleados.						X	
Controles a usar para mitigar la materialización del fraude							
1. Ambiente de Control.		X	X		X	X	X
2. Mejorar monitoreo de seguridad.	X					X	
3. Segregación de funciones.				X		X	
4. Auditoría externa.		X					
Procedimientos en la prevención de fraude en un Call Center							
1. Revisión constante de la bitácora de llamadas.		X				X	
2. Verificación constante de operaciones inusuales.			X		X		
3. Implementar controles internos.				X		X	
4. No opinó	X						X
5. Segregación de funciones.		X					
Acciones a tomar ante un fraude							
1. Informar a las autoridades correspondientes.				X		X	X
2. Implementar acciones correctivas para evitar la recurrencia de éstos y dar seguimiento.	X						
3. Revisión de procedimientos.		X					
4. Realizar auditorías forenses e internas.			X				
5. Fortalecimiento de Valores.					X		
Motivos que influyen a cometer fraude							
1. Dificultades económicas.		X	X			X	
2. Falta de incentivos laborales.		X	X			X	
3. Ausencia de Controles internos.	X			X			
4. Falta de ética.		X					X

5. Exceso de confianza.					X	X	
Controles a implementar por RRHH							
1. Establecer filtros de Contratación.		X	X		X	X	
2. Evaluación de desempeño.	X					X	
3. Mecanismos efectivos de comunicación y entrenamiento.		X					X
4. Capacitación al personal en temas de fraude.				X		X	
Deficiencias o Limitaciones que enfrenta la Administración							
1. Deficiencia en el diseño de un modelo de control interno basado en riesgo.		X	X			X	
2. Falta de Recursos Humanos y Económicos.		X				X	
3. Exceso de confianza.	X						
4. Auditorías pocos frecuentes o superficiales.				X			
5. Falta de procedimientos y manuales enfocados en la prevención de fraudes.					X		
6. Falta de seguimiento de temas éticos y morales por parte de RRHH.						X	
7. Falta de monitoreo de cumplimiento de procedimientos y políticas.							X
Medidas de Seguridad para resguardar la información.							
1. Restringir la salida de información confidencial de la empresa mediante dispositivos externos.	X	X				X	
2. Crear una unidad de Antifraude					X		
3. Segregación de funciones							X
4- No opinó			X	X			

CAPITULO III: CASO PRACTICO PARA ILUSTRAR EL PROBLEMA DE FRAUDE AL QUE SE ENFRENTA LA EMPRESA “CALL CENTER”.

3.1. GENERALIDADES.

El profesional de la contaduría pública no cuenta con procedimientos establecidos que le ayuden a prevenir y minimizar el riesgo del fraude interno en una empresa que presta servicios de Call Center. Con el propósito de proporcionar al profesional de la contaduría pública una herramienta que le ayude a prestar un servicio de calidad por el buen desempeño de sus funciones, así como a la reducción efectiva de éstos, a continuación, se desarrollará el siguiente caso práctico como propuesta de procedimientos a aplicar por el auditor interno en caso de fraudes cometidos por la administración y subalternos.

3.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Se tomó de base la empresa Call Security S.A. de C.V. (el nombre de la empresa es ficticio), del sector servicio ubicada en el área de Antiguo Cuscatlán, Departamento de La Libertad, Call Security S.A. de C.V. es una empresa del sector servicio, su actividad económica es el Centro de llamadas, presta servicios de asistencia, servicios de cobranzas y soporte vía telefónica o de *call center* a varias compañías extranjeras, actualmente cuenta con un total de 300 colaboradores, tiene un contrato de servicios con “Cía. Extranjera”. Call Security no cuenta con procedimientos de auditoría forense, para tal efecto, se observa anomalía en los procesos financieros tales como: cheques emitidos en concepto de liquidación de salario que no fueron cobrados al cierre del periodo contable.

**MEMORANDUM DE
PLANEACIÓN DE AUDITORÍA
FORENSE A CALL SECURITY,
S.A DE C.V.**

CLIENTE: CALL SECURITY, S.A DE C.V.

PERIODO: AL 31 DE DICIEMBRE 2020

I. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

- ✓ Elaborar procedimientos de auditoria forense preventivos para disminuir “Fraudes” de la empresa Call Security, S.A de C.V. al 31 de diciembre 2020 de conformidad a la Norma Internacional de Trabajos para Atestiguar 3000 denominada Trabajos para Atestiguar Distintos de Auditorías de Información Histórica y El Marco de Referencia Internacional para Trabajos para Atestiguar.

II. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

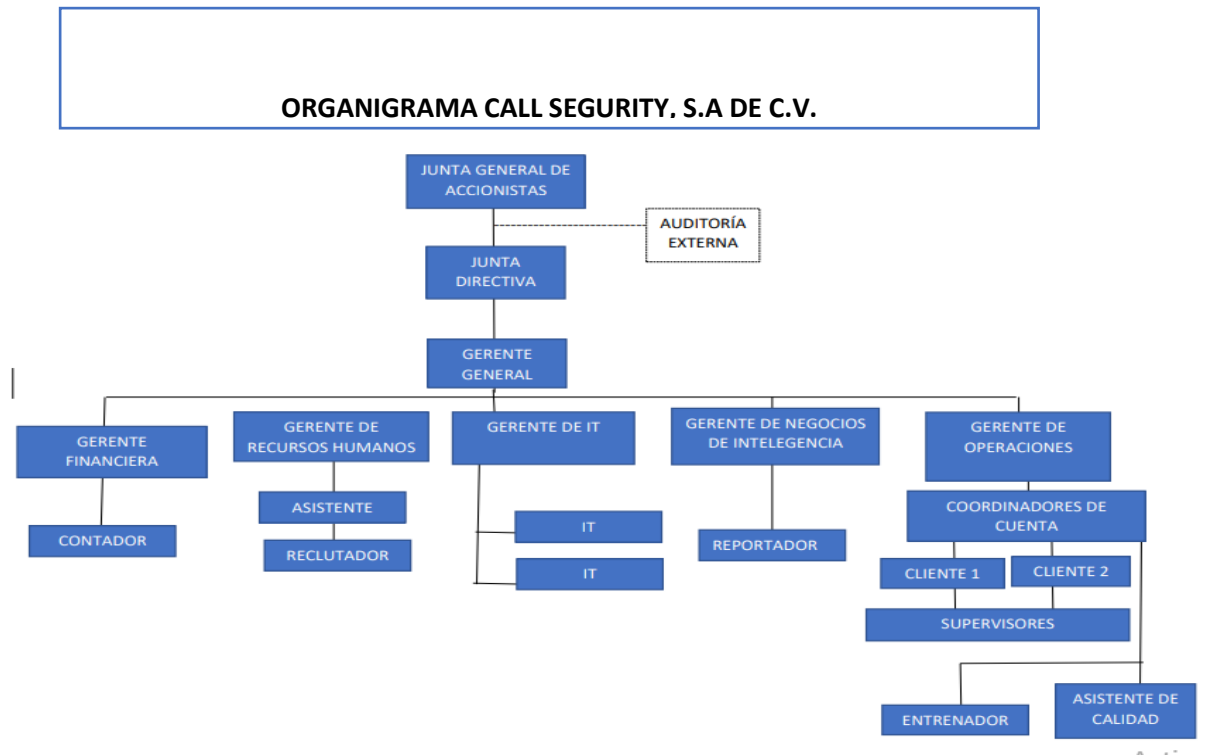
ANTECEDENTES

a) Naturaleza

La Sociedad fue constituida bajo la modalidad de Sociedad Anónima de Capital Variable de naturaleza de servicios.

b) Estructura organizacional

La estructura organizacional de la entidad CALL SECURITY, S. A. de C. V., se detalla a continuación:



c) Fecha de fundación

Fue constituida, según escritura pública, 18 de diciembre de 2018; y se encuentra inscrita en el Registro de Comercio al número 82 del Libro 5049, del Registro de Sociedades.

d) Actividad económica principal

Actividades de las centrales de llamadas (*Call center*)

e) Otras actividades productivas

La entidad no posee otras actividades económicas que este explotando por el momento.

Partes Relacionadas: son los accionistas que tienen vínculo con otras empresas que se dedican al mismo rubro.

f) Fuentes y métodos de financiamiento

Instituciones -financieras por medio de créditos bancarios con el Banco Promerica, S.A., ya sea a largo plazo o a crédito rotativo. Aportaciones por los accionistas.

g) Cuerpo directo o estructura organizacional

Las autoridades máximas de la empresa que se desempeñan en actividades administrativas, y tienen responsabilidades económicas, financieras, gerencia de venta y recursos humanos de la entidad entre otras son las siguientes:

Representante Legal:	Evelyn Soraya Montano López
Gerencia General o Altos Mandos:	Evelyn Soraya Montano López, Gerente General
Gerencias o Mandos Medios:	María Julia Menéndez, jefe de finanzas; Roberto Carlos Monge, Recursos Humanos

h) Comité de auditoría interna y alcance de sus funciones

Call Security, S. A. de C. V. no posee un departamento o asignación de auditoría interna.

i) Clientes Importantes

La empresa CALL SECURITY, S.A DE C.V. no cuenta con clientes importantes ya que presta los servicios de llamadas a empresas extranjeras.

j) Nivel general de la actividad económica

La empresa Call Security, S. A. de C. V., se dedica a enlazar llamadas a diferentes empresas extrajeras que se dedican a prestar servicios de:

- Hospitalarios
- Venta de tabletas

k) Actividad cíclica o por temporada

La empresa CALL SECURITY, S.A DE C.V. no cuenta con temporadas altas ya que el servicio es bastante estable.

III.CASO

La empresa Call Security S.A. De C.V. fue constituida en diciembre del año 2018 bajo la modalidad de Sociedad Anónima de Capital Variable de naturaleza servicios, su actividad principal es la central de llamadas. La cual está conformada por accionistas, gerencia de finanzas, recursos humanos, IT (Tecnología de la Información), operaciones.

Área Gobierno Corporativo: Los accionistas extranjeros visitan la entidad cada tres o seis meses, dejando a cargo la responsabilidad de gestión al Representante Legal, que desempeña el puesto como gerente general, la que monitorea todas las áreas de la empresa.

Área de finanzas: está formado por gerente financiero que a vez ejerce como contador general de la empresa y auxiliares de contabilidad.

La gerente financiera es la encargada de pagos, los auxiliares contables procesan toda la información por instrucciones de ella, como: registros contables, planillas de sueldo y previsionales, preparación de documentos y formularios. los que no se presentan en algunas ocasiones.

Área de Recursos Humanos: responsable de la selección del personal priorizan que el candidato domine el idioma inglés sin considerar que cumplan con el perfil del puesto, las competencias. El departamento de RRHH, no cuenta con la experiencia adecuada en la contratación del nuevo personal.

Área de IT: se encarga de la seguridad de la información, coordina la entrega de equipos al personal nuevo, se firma hoja de entrega de equipo asignado. También es necesario que cuando alguien se retire de la empresa debe firmar la entrega.

Área de Operaciones: La empresa cuenta con dos clientes manejadas cada una por un gerente, que supervisa al personal que atiende llamadas telefónicas dependiendo el área asignada, ya sea atención de cobranza hospitalaria, ventas de tabletas.

Área de Negocios de Inteligencia: encargado de negociar con los nuevos clientes y los existentes a fin de aumentar los ingresos de la empresa.

IV. MATRIZ DE RIESGO

MATRIZ DE IMPACTO		
Consecuencia	Significado	Valor
Alto	Crítico. Errores importantes, severos de incumplimientos al marco regulatorio que inciden en cuantiosas multas, sanciones y pérdidas económicas.	3
Moderado	Errores Significativos, incumplimiento a puntos de controles y un marco regulatorio.	2
Bajo	Errores menores, incumplimiento en algunos puntos de control que pueden ser enmendados inmediatamente o no constituyen infracciones	1

MATRIZ DE PROBABILIDADES		
Consecuencia	Significado	Valor
Probable	Casi Certeza de que ocurra	3
Posible	Probable que ocurra a veces	2
Remoto	Nunca puede ocurrir	1

Mapa de Riesgo:

			Impacto		
			Bajo	Moderado	Alto
			1	2	3
Probabilidad	Probable	3			
	Posible	2			
	Remoto	1			

Nivel de Riesgo:

	Alto
	Moderado
	Bajo

Matriz de Riesgos								
Área / Macroproceso	Proceso	#	Riesgo	Factor de Riesgo	Tipo de Riesgo	Probabilidad	Impacto	Resultado
GOBIERNO CORPORATIVO	Gestiona y controla Grupos de interés dentro de la Empresa	R1	Mala Gestión	Se afecta la operación dando espacio a malas prácticas dentro de la entidad	Financiero	3	3	9
	Código de Ética	R1	Falta de valores y Conductas inadecuadas	Actos ilícitos dentro de la Organización	Financiero	3	3	9
	chequeo constante y Actualización de Manuales	R2	Manuales desfasados	Mala aplicación de procesos	Operativo	3	1	3
FINANZAS	Pagos	R2	Pagos no autorizados o Fuera del presupuesto	Falta de controles	Financiero	2	2	4
	Pagos con transferencias bancarias	R1	Fraudes y pérdidas económicas por medio de pagos en línea.	Falta de Verificación y autorización de cuentas bancarias, del proveedor o empleado	Financiero	3	3	9
RECURSOS HUMANOS	Elaboración de planillas	R2	Se refiere a la pérdida de tiempo o retrasos producidos por las equivocaciones humanas.	Falta en el software, posible lentitud. Errores humanos.	Operativo	3	1	3

	Contratación de Personal	R3	Bajo perfil en el área de reclutamiento	Las personas en el puesto no cumplen con las expectativas de la empresa, afectando la operación.	Estratégico	1	2	2
TECNOLIGÍA DE LA INFORMACIÓN	Backup	R2	Pérdida de la Información	Mala gestión	Técnico	1	2	2
	Manejo de bitácoras	R1	Cambios no seguros	Robo de información	Técnico	3	3	9
ACTIVO FIJO	Baja de Equipo	R2	Robo de equipo	Falta de auditorías internas en el momento q se da de baja el activo.	Operativo	2	2	4
	Codificación del Activo de la entidad	R1	Robo o extravió del equipo por el personal interno o externo de la entidad	Falta de codificar la propiedad planta y equipo	Cumplimiento	4	2	8
	Asegurar los equipos informáticos	R3	Pérdida del Activo	Falta de controles en el equipo asignado a cada empleado.	Estratégico	3	1	3

CALL SECURITY, S.A DE C.V.
PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS APLICADOS AL CASO PRÁCTICO

CALL SECURITY S.A. DE C.V.
PROGRAMA DE AUDITORÍA FORENSE PREVENTIVO
GOBIERNO CORPORATIVO

Elaborado por:

Fecha:

Revisado por:

OBJETIVO: Que el gobierno corporativo tome decisiones adecuadas empleando una buena dirección estratégica general de la empresa y sus políticas corporativas.

No.	Procedimiento	Hecho por	Ref. P/T	Observaciones
1	La junta General de Accionistas realiza, sesiones ordinarias y extraordinarias de acuerdo con el Art. 223 del Código de comercio.			
2	El establecimiento y uso de un código y comité de ética, así como algunas de las herramientas para atender y dar seguimiento a las denuncias de conductas no éticas dentro de la organización.			
3	Distribuye y equilibra los poderes entre todos los grupos de interés de la empresa (junta directiva, consejo de administración, accionistas, clientes,			

	proveedores, empleado y otros) y establece las normas y los procedimientos de toma de decisiones que deben seguirse, enfocados en el logro de los objetivos y agregando valor a la empresa.			
4	Chequeo constante y actualización de manuales de procedimientos, verificando la aprobación por la junta general de accionistas y encargados de cada área.			
5	Que el gerente general, informe diariamente, sobre posibles banderas rojas, en el área operativa.			
6	Gestiona controla y supervisa, identificando riesgos altos que puedan afectar a la entidad, junto al departamento de Riesgo, creando políticas, procedimientos que aporten un nivel bajo del riesgo estando siempre alertas.			

Hecho por: _____ **Fecha de Elaboración:** _____

Revisado por: _____ **Fecha de Revisión:** _____

CALL SECURITY S.A. DE C.V.
PROGRAMA DE AUDITORÍA FORENSE PREVENTIVO
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DEL EFFECTIVO

Elaborado por:

Fecha:

Revisado por:

OBJETIVO: Salvaguardar entradas y salidas de los fondos depositados en las instituciones bancarias.

No.	Procedimiento	Hecho por	Ref. P/T	Observaciones
1	Delegar al personal dentro de la entidad para tomar decisiones referentes al efectivo evitando se efectúen pagos no autorizados o fuera del presupuesto.			
2	Uso de un manual de políticas internas en el área de efectivo y equivalentes para mejora de los procesos, aplicando así la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos, (ART 9). sobre transacciones monetarias en su mayoría de efectivo que aporten a la prevención de fraudes.			
3	A Tesorería corresponde mediante solicitud firmada y autorizada por el encargado del área, la emisión de cheques, así como también los pagos por transferencias (Notas de Cargo) para pagos a proveedores, los que al momento de realizar los registros			

	contables no sea la misma que realice el pago.			
4	Solicitar autorización a la institución bancaria sobre un usuario y contraseña, al colaborador responsable de realizar las transferencias, con el fin de evitar usurpación de identidad, y en caso delegar responsabilidades de cualquier índole.			
5	Revisar previamente los documentos que presenta el proveedor, posteriormente se le extiende quedan con plazo, según corresponda el documento, se cancela una vez autorizado, se procede a elaborar el cheque o el pago por transferencia electrónica de pagos a proveedores en, y considerar el registro en el momento oportuno.			
6	Emitir cheques de gerencia, no negociables cuando el monto a pagar es mayor \$1,000 dólares los que solo pueden ser cobrados por el beneficiario.			

Hecho por: _____ **Fecha de Elaboración:** _____

Revisado por: _____ **Fecha de Revisión:** _____

CALL SECURITY S.A. DE C.V.
PROGRAMA DE AUDITORÍA FORENSE PREVENTIVO
DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBROS
ÁREA: CUENTAS POR COBRAR

Elaborado por:

Fecha:

Revisado por:

OBJETIVO: Administrar los límites y antigüedad de los saldos de la Cartera de Créditos de los Clientes de tal manera que la cartera se mantenga sana.

No.	Procedimiento	Hecho por	Ref. P/T	Observaciones
1	Elaborar un reporte de antigüedad de saldos que detalle el código del cliente, nombre del cliente, plazo de crédito, límite de crédito, saldo actual, y antigüedad de saldos de cada cuenta detallando: Saldo sin vencer, mora de 1-30 días, 31-60, de 61-90, 91-120 días y más de 120 días. Y al final del reporte que genere un resumen de la cartera total.			
2	Desarrolla un sistema automatizado de cuentas por cobrar que se actualice cada vez que un cliente realice un servicio y efectúe un abono a su cuenta de crédito, y que este sirva de apoyo al área créditos y de ventas.			

3	Antes de prestar un servicio, el personal del área debe consultar en el sistema de créditos si la cuenta esta al día para poder prestarle el servicio nuevamente.			
4	En caso de prestar servicio a un cliente nacional, se deberá realizar trámite de cobro en las oficinas del cliente y poder entregarle los documentos originales como factura de exportación, cliente debe entregar quedan original, con sello, firma del autorizado, detallando fecha de emisión y de pago. Sino entrega quedan no se podrán entregar los documentos originales.			
5	Si un cliente desea aplicar a un crédito con la empresa debe llenar una solicitud de crédito, completar los formularios y proporcionar la documentación para dar cumplimiento a Ley de Lavado de Dinero y Activos, así como declaraciones de renta y referencias comerciales y bancarias para poder determinar su capacidad de pago.			
6	Solicita la autorización al Ministerio de Hacienda para la implementación de facturación electrónica para simplificar los procesos de cobro.			

7	Reporta al Ministerio de Hacienda sobre el extravío de talonarios de documento con el fin de garantizar la seguridad, que no sean extendidos fuera del negocio. Art. 149 Código Tributario.			
---	---	--	--	--

Hecho por: _____ **Fecha de Elaboración:** _____

Revisado por: _____ **Fecha de Revisión:** _____

CALL SECURITY S.A. DE C.V.
PROGRAMA DE AUDITORÍA FORENSE PREVENTIVO
DEPARTAMENTO DE FINANZAS
ÁREA: CUENTA POR PAGAR

Elaborado por:

Fecha:

Revisado por:

OBJETIVO: Procesos necesarios para adquirir obligaciones con terceros pagaderas a corto o largo plazo por la obtención de algún bien o servicio.

No.	Procedimiento	Hecho por	Ref. P/T	Observaciones
1	Con documentos originales de proveedores se registra el monto a deber a terceros (cuentas por pagar) por los servicios adquiridos al crédito, se ingresa en el sistema de manera correcta y oportuna, por lo cual se convierte en un proceso muy sensible para la operatividad de la empresa.			
2	El Sistema contable identifica facturas duplicadas con mayor facilidad, en la medida de no cancelar dos veces la misma deuda, mejorando la fiabilidad de la información.			
3	Al adquirir un servicio de un proveedor local o extranjero, se elabora quedan para trámite de pago, con la factura correspondiente con			

	sello, firma del autorizado, estableciendo una fecha de pago según las condiciones del crédito.			
4	Al adquirir un nuevo bien o servicio de un proveedor nuevo, se indaga la fiabilidad, y legitimidad de este.			

Hecho por: _____ **Fecha de Elaboración:** _____

Revisado por: _____ **Fecha de Revisión:** _____

CALL SECURITY S.A. DE C.V.
PROGRAMA DE AUDITORÍA FORENSE PREVENTIVO
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Elaborado por:

Fecha:

Revisado por:

OBJETIVO: Procedimientos que ayuden a cubrir posibles factores causantes de fraudes en el desarrollo de las actividades de recursos humanos.

No.	Procedimiento	Hecho por	Ref. P/T	Observaciones
1	El líder en recursos humanos tiene que ser especialista en esta área, con amplio conocimiento en las operaciones de la empresa, enfocado en la atracción, contratación y desarrollo del recurso humano, que ayuden al logro de los objetivos de la organización.			
2	Uso de un manual de políticas y de procedimientos en base al desarrollo de la gestión del talento humano el cual deberá ser actualizado de acuerdo con los cambios en la compañía y a la normativa legal vigente.			
3	Los canales de comunicación interna en la empresa son eficientes cuyo fin es explicar contenidos de interés que ayuden a la obtención de mejores resultados en la medida que sean			

	comprendidos por el personal, en el desempeño de sus funciones.			
4	Los descriptores de puestos incluyen funciones y responsabilidades, conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes y experiencias de los colaboradores y que ayudan a la contratación del personal, evitando así la duplicidad de funciones.			
5	<p>En el área de reclutamiento de personal el candidato seleccionado presenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solvencia de la PNC. • Antecedentes penales. • Constancia de Trabajos anteriores extendida por RRHH. • Recomendación personal. • Certificado de estudios, calificaciones original y copia (si no es graduado). • Fotocopia de Título de Educación Media o Universidad. • Cuenta de Ahorro en banco. • Fotocopia de DUI, ISSS, AFP • Fotografía tamaño cédula. 			
6	La persona encargada de imprimir los contratos de trabajo envía 1 ejemplar al Ministerio de Trabajo dentro de los ocho días siguientes al de su celebración, según art. 18 del código			

	de trabajo, el segundo ejemplar se entrega al colaborador y el ultimo se guarda en expediente.			
7	La evaluación del desempeño del personal refleja las fortalezas y oportunidades de mejora de éstos y con el resultado obtenido se implementan planes de acción que ayuden a mejorar la ejecución de sus funciones. De acuerdo con el resultado obtenido en la evaluación de desempeño realizado, el personal debe ser considerado para recibir capacitaciones que le fortalezcan las áreas de mejora y le aporten a su crecimiento profesional.			
8	Estudio de clima organizacional de la compañía se realiza con el objetivo de indagar el grado de satisfacción de los colaboradores en el trabajo y conocer las fortalezas y oportunidades de mejora de la entidad.			
9	La política de compensación de salarios ayuda a mantener la motivación en los colaboradores, alejándolos de cometer actos ilícitos provocados por presión y racionalización.			
10	El presupuesto anual incluye los gastos relacionados a festejos, actividades sociales u otras atenciones a empleados, realizar el registro contable			

	una vez se tenga el documento que ampare el gasto realizado según actividad ejecutada.			
11	Reglamento interno de trabajo que regule las relaciones laborales del personal con la entidad la cual debe imponer sus políticas internas como medidas de obligatorio cumplimiento, creando el ambiente de trabajo idóneo para el alcance de sus objetivos.			
12	El sistema de registro de los empleados asegura que la información de éstos sea confiable, el responsable del proceso valida contra documentos originales su veracidad y finaliza el proceso de aprobación por una tercera persona garantizando la incorporación en planilla.			

Hecho por: _____ **Fecha de Elaboración:** _____

Revisado por: _____ **Fecha de Revisión:** _____

CALL SECURITY S.A. DE C.V.
PROGRAMA DE AUDITORÍA FORENSE PREVENTIVO
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
ÁREA: DE NÓMINA

Elaborado por:

Fecha:

Revisado por:

OBJETIVO: Mantener el buen manejo de la nómina de los trabajadores dentro de la empresa desarrollando las diferentes actividades dentro del área.

No.	Procedimiento	Hecho por	Ref. P/T	Observaciones
1	El encargado de nómina tiene las competencias necesarias para el buen desempeño de sus funciones, desarrollándolas con calidad y cumplimiento con las leyes vigentes (art.245 Código Penal) y Código de Trabajo.			
2	El Programa anual de vacación de los colaboradores garantiza el cumplimiento del art. 177 del código de trabajo, acción deberá ser respaldada por un documento debidamente firmado por el colaborador, jefe y recursos humanos.			
3	El sistema de planilla es confiable al adaptar las necesidades de la compañía, con restricción de acceso únicamente por el encargado de			

	nómina con el fin de evitar que ésta sea divulgada y/o modificada con dolo.			
4	La forma de pago de salario por transferencia electrónica es aplicada exclusivamente a la cuenta bancaria a nombre del colaborador, el cual fue solicitada al momento de su ingreso a la compañía. Según art. 127 y 128 del Código de Trabajo.			
5	Que la Planilla sea revisada por otra persona distinta al encargado de nómina, para validar que el proceso se realizó de forma adecuada y que se encuentra libre de errores importantes, el cual autoriza realizar el pago de ésta.			
6	La aplicación electrónica de la planilla sea ejecutada por la(s) persona(s) autorizada en finanzas, según las condiciones acordadas con el banco.			

Hecho por: _____ **Fecha de Elaboración:** _____

Revisado por: _____ **Fecha de Revisión:** _____

CALL SECURITY S.A. DE C.V.
PROGRAMA DE AUDITORÍA FORENSE PREVENTIVO
DEPARTAMENTO DE IT
(TECNOLOGIA DE LA INFORMACION)

Elaborado por:

Fecha:

Revisado por:

OBJETIVO: Dar el debido cumplimiento, con el fin de garantizar la seguridad en la información interna como externa.

No.	Procedimiento	Hecho por	Ref. P/T	Observaciones
1	Realiza la entidad, mediante un experto un informe de confirmación de la existencia de un Backup del sistema utilizado periódicamente, que copie la totalidad de los datos.			
2	Informa el personal interno, al departamento IT (Tecnología de información) sobre cualquier correo no deseado, que conlleve información maliciosa.			
3	El departamento de IT debe renovar cada cierto tiempo las contraseñas de los diferentes usuarios, alertándolos con un previo aviso de que expirara y que realicen dicho cambio, así mismo las contraseñas que se crean deben ser lo más 100% seguras, incluyendo números, y una combinación de letras			

	mayúsculas y minúsculas, hasta 12 caracteres.			
4	Que las tareas de mantenimiento o reparación de los equipos informáticos deben realizarse con previa autorización y personal asignado por el departamento de IT.			
5	Configurar los servidores, sobre la gestión de accesos a sistemas, para que proporcionen un número limitado de servicios y con un nivel restringido según tipo de usuario, el cual debe ser requerido mediante solicitud formal de permisos, el que será autorizado por el jefe o Gerente de área.			
6	A nivel de base de datos maneja bitácoras, para asegurar los cambios en la información (Sentencias DML).			
7	Documentan los cambios en sistemas en ambientes productivos.			

Hecho por: _____ **Fecha de Elaboración:** _____

Revisado por: _____ **Fecha de Revisión:** _____

CALL SECURITY S.A. DE C.V.
PROGRAMA DE AUDITORÍA FORENSE PREVENTIVO
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

Elaborado por:

Fecha:

Revisado por:

OBJETIVO: Prevenir el robo, hurto, daño o extravió de bienes, propiedad de la compañía monitoreando el activo cuando sea el momento oportuno.

No.	Procedimiento	Hecho por	Ref. P/T	Observaciones
1	Con la baja de equipos se realizan auditorías internas, constatando que el bien que se esta sacando de propiedad planta y equipo, cumpla con requerimientos mínimos.			
2	Aplicar procesos preventivos de seguridad en los equipos que se trasladan de la empresa hacia el lugar de vivienda del personal que laborara desde casa.			
3	Recibe el bien el encargado de compras junto al de bodega, según la orden de compra y factura de exportación con un plazo máximo de tres días hábiles para asignarlos al personal para el cual se realizó la requisición correspondiente.			
4	Codifica y etiqueta los bienes recibidos y activados, registra en el			

	módulo de Activo Fijo con la documentación correspondiente y asigna el bien, notificando mediante un correo electrónico al empleado, con el formulario que detalla las especificaciones del activo, para ser firmado de recibido.			
5	Solicitará el encargado de activo fijo mediante correo electrónico la información necesaria para emitir el memorándum de traslado físico del bien al lugar de residencia del empleado.			
6	La adquisición de un bien se notificará y someterá a evaluación de la aseguradora para cubrir cualquier daño que pueda tener el activo y transferir el riesgo que sufra el bien.			

Hecho por: _____ **Fecha de Elaboración:** _____

Revisado por: _____ **Fecha de Revisión:** _____

CONCLUSIONES

- ✘ Los profesionales de la contaduría pública que ejercen la auditoría en el país señalan lo necesario, que significa aplicar procedimientos, que muestren los procesos a seguir, dicha guía deberá también ser apoyada por la recopilación de toda la normativa técnica y legal relacionada con los diversos tipos de fraudes corporativos.

- ✘ Contar con la suficiente capacidad, para no ser involucrado injustamente en un caso de fraude por la persona contratante, ya que muchas veces requieren de los servicios del profesional, que, de fe pública de la información presentada, cuando muchas veces no es así.

- ✘ El gobierno corporativo, es una de las áreas responsables del logro de metas y objetivos de la compañía, en su gestión sobre la prevención y manejo de riesgos de fraudes.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el profesional de la contaduría pública elabore procedimientos preventivos de auditoría forense aplicados a las diferentes áreas y operaciones de la empresa, aplicando normativa técnica y legal, apoyando así a la mitigación de fraudes.
- El profesional de la contaduría pública sea constante en una educación continuada en el área de auditoría forense, ya que es una base fundamental en el desarrollo de su trabajo, aplicando los requerimientos normativos y legales necesarios para el buen desempeño en los trabajos asignados.
- Que la administración establezca políticas, incluyendo charlas de motivación, ética y moral, así como de integridad, para lograr concientizar a todo el personal sobre la importancia de un ambiente saludable.

BIBLIOGRAFÍA

- ACFE. (s.f.). *www.acfe-spain.com/recursos-contrafraude/que-es-el-fraude/arbolfraude*.
- análisis, M. C. (28 de Abril de 2016). *Triangulo del Fraude Corporativo*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=cNPkA2dL-PA>
- Arcila, R. H. (s.f.). *Auditoria Forense*. Obtenido de https://books.google.com.sv/books?hl=es&lr=&id=CM5XDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=ereno+humberto+márquez+arcila&ots=pMmAu553Yq&sig=aZk9zjx2tYBKNjpAS_FoibaxtU&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- auditool. (s.f.). *control interno*. Obtenido de [WWW.auditool.org/blog/fraude/651control interno en la prevencion de fraudes](http://WWW.auditool.org/blog/fraude/651control-interno-en-la-prevencion-de-fraudes)
- Galán Rodríguez, J. A. (Dic2009). *TESIS Auditoria forense aplicada al fraude laboral en la mediana empresa comercial dedicada a la venta de electrodomésticos*.
- LEGAL, C. (s.f.). *Guatemala: Álvaro Castellanos – Presidente, Costa Rica: Rolando Laclé Castro – Vicepresidente, Honduras: Jose Ramón Paz – Secretario, El Salvador: Oscar Samour – Tesorero, Nicaragua: José Evenor Taboada – Vocal*. Obtenido de <https://consortiumlegal.com/el-salvador-aspectos-fundamentales-de-la-ley-de-servicios-internacionales-que-debes-conocer/>
- Maria de los Angeles Soberanis Aguirre de Rueda, F. E. (s.f.). *La Auditoria Interna en la Deteccion y Prevencion de fraudes*. Guatemala.
- Marquez Arcila, R. (2018). *Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.* Obtenido de Auditoria Forense.
- QEQQ. (E). Q. En QW, E (pág. QE). QE.
- Salvador, G. d. (2017). *Guía del Archivo Institucional del Consejo de Vigilancia de la Profesion de Contaduria Pública y Auditoria*. <https://climate.selectra.com/es/empresas/gobierno-corporativo>

ANEXOS

Índice de anexos.

Anexo 1: Entrevista.

Anexo 1

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA.



ENTREVISTA SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA FORENSE PARA LA PREVENCIÓN DE FRAUDES EN UNA EMPRESA DEDICADA AL SERVICIO DEL CALL CENTER, UBICADA EN EL MUNICIPIO DE ANTIGUO CUSCATLÁN DEPARTAMENTO LA LIBERTAD.

Objetivo:

Conocer la opinión de los profesionales que ejercen en el área de contaduría pública y auditoría, sobre fraudes en las empresas de servicios de call center.

1. ¿Qué cargo desempeña actualmente en la organización?
2. ¿Qué opina sobre los fraudes?
3. ¿Cuál es el motivo por el cual las empresas son vulnerables a sufrir un fraude?
4. ¿Qué tipo de fraudes corporativos se pueden dar en una empresa de servicios de call center y cuales con mayor frecuencia?
5. ¿Cuál será la mejor herramienta para tratar de prevenir los fraudes en las organizaciones?
6. ¿Qué herramientas usan para prevenir fraudes?
7. ¿Qué controles considera que se deben implementar en una Compañía para mitigar el riesgo de materialización de fraudes ?
8. ¿Enumere algunos procedimientos que considere importantes en la prevención de fraudes en entidades de servicio de call center?

9. ¿Qué acciones debe tomar la empresa ante un fraude?
10. ¿Considera que la existencia de un manual de procedimientos para la prevención de fraudes sería de gran aporte para el profesional de la contaduría pública?
11. ¿Qué aspectos clave considera usted que pueden ocasionar que una persona lleve a cabo la ejecución de un fraude?
12. ¿Qué tipo de filtros y controles considera que deben ser implementados por parte del Departamento de Recursos Humanos a los colaboradores, que ayuden a mitigar el riesgo a la realización de un fraude?
13. ¿La entidad realiza evaluaciones anuales de desempeño de su personal, que incluya la determinación del grado de motivación y compromiso del empleado?
14. En su experiencia, ¿cuáles son las principales deficiencias o limitaciones con las que se enfrenta la administración en la prevención de fraude?
15. ¿Qué medidas de seguridad debe usar la empresa para el resguardo de la información confidencial que es usada por personal autorizado?