

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



**TRABAJO DE GRADO DE ESPECIALIZACIÓN EN:
AUDITORÍA FORENSE**

**“PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA FORENSE APLICABLES A LA
INVESTIGACIÓN DE FRAUDES ELECTRÓNICOS ENFOCADO EN
CUENTAS BANCARIAS E INVERSIONES”**

PRESENTADO POR:

MÓNICA BEATRIZ BATRES ESCOTO	L10802
CARLOS GABRIEL SÁNCHEZ ZÚNIGA	L10802
JOHANA YAMILETH SANTANA PADILLA	L10802

DICIEMBRE 2022

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

AUTORIDADES CENTRALES

Rector	: Msc. Roger Armando Arias
Vicerrector Académico	: PhD. Raúl Ernesto Azcúnaga López
Secretario General	: Ing. Francisco Antonio Alarcón Sandoval

AUTORIDADES DE LA FACULTAD

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	: Msc. Gilberto Díaz Alfaro
Coordinador General de Seminario de Graduación	: Msc. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Coordinador de Seminario de Proceso de Graduación de la Escuela de Contaduría	: Lic. Daniel Nehemías Reyes López
Docente Director	: Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón
Tribunal Evaluador	: Msc. Eraldo de Jesús Ramos de la Cruz Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón Lic. Daniel Nehemías Reyes López

AGRADECIMIENTOS

Le doy gracias a Dios por haberme dado la sabiduría para realizar todas mis actividades académicas y haber culminado mi carrera, porque grande ha sido su misericordia hacia mí y me ha dado muchas bendiciones. Porque mi Señor me dio el descanso cuando estaba agobiada y cansada e hizo que mis cargas fueran llevaderas.

A mis padres Américo (Q.D.D.G) y María Teresa, a mi hermana Adriana porque siempre me apoyaron en mis decisiones y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Papi... ¡Por ti soy contadora! y a JEMB ♥

A mis compañeros de trabajo Johana y Gabriel que con esfuerzo y dedicación terminamos juntos este proyecto a pesar del cansancio.

Y a nuestros asesores del Seminario de Especialización Lic. Eraldo y Lic. Abraham y en especial al Lic. Nehemías Reyes, por su valiosa colaboración y disposición de ayudarnos.

Mil gracias a todos los que estuvieron presentes en mi camino tanto docentes como compañeros de clases.

Mónica Beatriz Batres Escoto

En primer lugar, agradecer a mi familia quienes me han estado a mi lado, a lo largo de mi carrera universitaria apoyándome en los momentos difíciles y en los de felicidad, a mis compañeras de equipo que han sido una parte importante en la realización de este trabajo, así como agradecer a nuestros asesores que nos han brindado sus conocimientos, experiencias, consejos y todo su apoyo desde el inicio de esta especialización. Por último, quiero agradecer a Dios por permitirme llegar hasta este momento poder culminar con mucho esfuerzo y sacrificio, este proceso como una meta importante de mi vida.

Carlos Gabriel Sánchez Zúniga

Quiero agradecer primeramente a Dios quien me dio la oportunidad de poder culminar mis estudios, me ha dado sabiduría, fortaleza y motivación para seguir adelante en todo momento, sin Él no lo hubiera logrado. También a mis padres y a mis abuelos quienes han estado a mi lado apoyándome durante toda mi carrera universitaria, ellos son el motor que me impulsan a no rendirme y a cada uno de mis compañeros de equipo ya que, con su esfuerzo, dedicación y el trabajo en equipo, no hubiéramos alcanzado dicha meta.

Johana Yamileth Santana Padilla

ÍNDICE

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.1 Antecedentes.	1
1.1.2 Caracterización del problema.	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo General.	4
1.3.2 Objetivos Específicos	4
1.4 MARCO TEÓRICO	5
1.4.1 Antecedentes.	5
1.4.2 PRINCIPALES DEFINICIONES Y CONCEPTOS.	10
1.4.3 GENERALIDADES DEL SECTOR BANCARIO	11
1.4.4 GENERALIDADES DEL SECTOR PROFESIONAL DE AUDITORÍA FORENSE	12
1.4.5 GENERALIDADES DEL AUDITOR FORENSE.	19
1.4.6 MARCO TÉCNICO	21
1.4.7 NORMATIVA LEGAL	22
CAPÍTULO II	25
2.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	25
2.1.1 Tipo de estudio	25
2.1.2 Unidad de análisis	25
2.1.3 Técnicas e instrumentos a utilizar en la investigación	25
2.1.3.1 Técnicas	25

2.1.2.2 Instrumento	26
2.1.4 Procesamiento de la información.	26
2.1.5 Análisis e interpretación de los datos procesados.	26
2.1.6 Diagnóstico de la investigación.	26
2.1.7 Hipótesis de Trabajo	27
2.1.8. Determinación de variables	27
2.1.9 Operalización de variables	28
2.1.10 Cronograma de actividades.	29
2.1.11 Diagnóstico de la investigación	30
CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA FORENSE APLICABLES A LA INVESTIGACIÓN DE FRAUDES ELECTRÓNICOS ENFOCADO EN CUENTAS BANCARIAS E INVERSIONES.	33
3.1 INTRODUCCIÓN	33
3.2 OBJETIVO	33
3.3 ALCANCE	34
3.4 RIESGOS	36
3.5 PLANTEAMIENTO CASO DE ESTUDIO	37
3.4.1 ETAPA 1: PLANEACIÓN	40
3.4.2 ETAPA 2: EJECUCIÓN	42
3.4.2.1 Programa de auditoría	46
3.4.2.1 Desarrollo del programa de auditoria forense	51
CONCLUSIONES	106
BIBLIOGRAFÍA	108
ANEXOS	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Fases de la Auditoría Forense

Tabla 2: Normativa técnica

Tabla 3: Normativa Legal de la regulación del delito de fraudes electrónicos

Tabla 4: Operalización de variables

Tabla 5: Cronograma de actividades

Tabla 6: Matriz de conceptos aplicables a la propuesta.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Tipos de fraudes electrónicos

Figura 2: Tipos de servicios ofrecidos por los bancos

Figura 3: Campos de acción de la auditoría forense

Figura 4: Habilidades y conocimientos del auditor forense

RESUMEN EJECUTIVO

La tecnología en los últimos años ha permitido al sector bancario nuevas oportunidades de negocio y una mayor oferta de productos y servicios permitiendo consolidar a los bancos como entidades más rentables,eficientes y ágiles. Los avances tecnológicos han permitido a los bancos un aumento del conocimiento de los clientes ya que obtienen a través de medios electrónicos información de los usuarios que permite ofrecer productos y servicios más personalizados.Sin embargo, la misma tecnología es utilizada por personas malintencionadas que pueden prestarse para el robo de identidad, o que a través de ingeniería social o fraude electrónico tengan acceso a información aún más privada, llámese cuentas bancarias, números de tarjetas de crédito y/o débito.

Ante este tipo de delitos la investigación forense, constituye una herramienta útil para la detección de conductas de fraude en las instituciones, mediante técnicas de auditoría, en la que el profesional indaga, reúne y documenta los hechos de acuerdo con los requerimientos normativos y legales. La investigación también tiene por objeto convertir dichos indicios en pruebas formales que puedan ser presentados ante autoridades judiciales.

Para la realización de una auditoría forense enfocada en fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones que este en proceso judicial es el Juez quien establece los objetivos específicos a tratar en la investigación, en cumplimiento al requerimiento del Juez se cuenta con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento NIEA 3000, la cual contiene principios fundamentales y procedimientos esenciales que brindan lineamientos a los profesionales en el desarrollo del encargo, sin embargo, no detalla la forma en la que

el profesional deberá aplicar el cuidado y diligencia profesional en el proceso de recolección de evidencia en todas las etapas del encargo; para ello es necesario entonces tener una guía de aplicación que oriente al profesional en el proceso.

Por lo tanto, la investigación se realizará con un enfoque hipotético inductivo; dicho enfoque permitirá la comprensión de conocimiento monográfico en el que se incluyen tesis, libros, normativa técnica y legal que serán sintetizados en los siguientes apartados de este documento con el fin de evidenciar mediante un caso hipotético una guía de procedimientos con relación al tema de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones que le permitan a los profesionales especializados en auditoría forense identificar los responsables de dichos fraudes e informar a las entidades competentes las evidencias detectadas.

En consecuencia, la guía de orientación sobre los procedimientos para fraudes electrónicos enfocados en cuentas bancarias e inversiones servirá como herramienta para orientar al profesional de la contabilidad en los conocimientos y competencias suficientes y adecuados, así como en las técnicas a emplear para la realización de este tipo de casos.

Como resultado de la presente investigación, el conocimiento de los hechos, así como también la evidencia del caso, son necesaria para fundamentar el informe del profesional ejerciente, de ello puede determinarse la importancia de establecer los procesos a ejecutar por el profesional que cumplan con un estricto cuidado y diligencia profesional a la hora de realizar dicha investigación.

INTRODUCCIÓN

La sociedad en la actualidad cuenta con herramientas financieras muy útiles como lo son las cuentas bancarias e inversiones que permiten lograr diferentes propósitos económicos, y desde esa perspectiva el común denominador es el logro de una seguridad financiera pero también está la contraparte denominada fraudes electrónicos.

Por ello, la presente investigación tiene como finalidad establecer una guía de procedimientos de auditoría forense sobre los fraudes electrónicos en las cuentas bancarias e inversiones que mediante su aplicación permita obtener evidencias significativas que den una mejor sustentabilidad a las investigaciones sobre este tipo de temáticas.

El documento que se presenta a continuación inicia con capítulo I donde se describe el planteamiento del problema que comprende los antecedentes históricos del área objeto de estudio, caracterización, y formulación del problema de la investigación a realizar, luego se delimita el problema, se justifica del por qué el tema a desarrollar es innovador y la utilidad que tendrá y con ello se plantean los objetivos que se pretenden cumplir con la investigación.

En el marco teórico y conceptual se dan a conocer antecedentes generales del tema, algunos conceptos y definiciones sobre los delitos informáticos y de auditoría forense, así como las principales leyes y normativas aplicables en este ámbito.

En el capítulo II, se presenta el diseño metodológico con el que se ejecutará la investigación, se describen los instrumentos y técnicas a ser utilizadas, el enfoque y tipo de investigación, los sujetos y objeto de estudio, las unidades de análisis, los instrumentos utilizados para la recopilación de información, las variables e indicadores, la operacionalización de las variables, el cronograma de actividades, el análisis de los resultados obtenidos, terminando con el diagnóstico de la investigación.

En el capítulo III se desarrolla una propuesta de solución a la problemática basada en un modelo de auditoría forense para la detección de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones en el cual se diseñan procedimientos de auditoría forense para dicha problemática que sea útil para ejecutar la auditoría en dicha área.

Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes.

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación han mejorado los estándares de vida, la comunicación y la manera en la que compartimos la información entre las personas sin importar el lugar en que se encuentren ni la distancia. Con el paso de los años se han desarrollado mejores dispositivos electrónicos y tecnológicos que para los negocios y empresas en el mundo sirven en la actualidad como herramientas para mejorar los servicios y productos ofrecidos.

El sector bancario que ha tenido sus orígenes desde siglos atrás tuvo que modernizarse ya que las expectativas de los consumidores están creciendo al ritmo de los avances tecnológicos y por ende hoy en día en todos los bancos existe la denominada banca electrónica, que consiste en la prestación de servicios financieros al cliente mediante equipos informáticos de manera que pueda realizar sus transacciones bancarias en tiempo real. (El economista.es, 2022).

Poco a poco, las transacciones electrónicas han optimizado los tiempos y reducido los costos de los clientes. Aunque también emergió una nueva posibilidad de cometer hechos ilícitos e ilegales a partir de este surgimiento de entornos digitales.

Uno de esos hechos ilícitos e ilegales es el fraude, vinculado con la idea de engaño. Es una práctica deshonesta llevada a cabo con la intención de causar daño o de privar a otro de sus derechos y que se comete en forma silenciosa, universal y en la vida cotidiana de las personas que navegan en el internet.

El nuevo delito de fraude que es a través de medios electrónicos utiliza la tecnología de forma ilegal, manipulando el sistema informático, robando recursos monetarios o información personal y financiera de los usuarios a través del internet por medio de software maliciosos (conocidos como malware) que se instalan en los ordenadores como computadoras, celulares, tablets y otro dispositivo similar; por medio de descargas y capturas de información de datos personales, contraseñas y números de cuentas de tarjetas de crédito que los usuarios utilizan en las aplicaciones de correo electrónico o mediante enlaces.

En agosto de 2021 la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) emitió una alerta a la población salvadoreña por la circulación de mensajes enviados por correos electrónicos y redes sociales que suplantan las identidades de bancos y que buscan la actualización de datos personales y de cuentas de ahorro por medio de enlaces. En dicho comunicado se alertó a la población: “Ningún banco o entidad financiera solicitará actualizar datos por medio de enlaces enviados por correo electrónico o redes sociales, ni pedirá códigos, contraseñas o claves de seguridad de cuentas bancarias”, y para evitar ser víctimas de actos irregulares que perjudiquen sus finanzas, instó a realizar cualquier consulta o duda de productos y servicios financieros a los números oficiales de cada institución bancaria o a la Oficina de Atención al Usuario de la misma SSF.

Según datos de esta entidad, cada mes se presentan entre 20 a 25 denuncias de fraudes sufridos por usuarios de la banca salvadoreña, principalmente por vía de redes sociales, mensajes de WhatsApp y correos electrónicos.

1.1.2 Caracterización del problema.

Las tecnologías de la información y la comunicación son, hasta cierto punto, indispensables en la vida de las personas, pero también abren la posibilidad de darse nuevas y más organizadas formas de delincuencia.

El uso del internet y de las tecnologías de la información se han convertido en una vía directa para cometer delitos informáticos entre los cuales se encuentra el fraude informático, que es cometido por personas con conocimientos en dicha área, a través del uso de una computadora o del internet.

Los delincuentes pueden distorsionar los datos de diferentes maneras. Primero, pueden alterar sin autorización los datos ingresados en una computadora. Los empleados pueden usar fácilmente este método para alterar esta información y malversar fondos. En segundo lugar, los delincuentes pueden alterar o borrar información almacenada. Tercero, los delincuentes sofisticados pueden reescribir los códigos de software y cargarlos en la computadora central de un banco para que éste les suministre las identidades de los usuarios. Los estafadores luego pueden usar esta información para realizar compras no autorizadas con tarjetas de crédito (Legal Informationinstitute, 2022).

En El Salvador en el año 2016 se aprobó La Ley Especial Contra Delitos Informáticos y Conexos a fin de prevenir y sancionar estas nuevas formas de delitos. Con su aprobación, dicha ley establece sanciones meramente penales, por lo que es importante conocer aquellas conductas indicadas en esa ley como ilegales, por ejemplo, las estafas electrónicas, manipulación de registros públicos o privados, fraudes informáticos, accesos indebidos a sistemas informáticos, Interferencia de sistemas informáticos, entre otros.

Con todo el escenario descrito anteriormente, el auditor forense debe de tener las competencias, conocimiento y experiencias necesarias para poder establecer

procedimientos de auditoría forense que le permitan detectar y prevenir este tipo de delitos y que mediante su aplicación se obtenga evidencias suficientes y adecuadas que permitan llevar a cabo procesos judiciales.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera incide la falta de procedimientos de auditoría forense, en la detección de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General.

Establecer procedimientos de auditoría forense con base a las regulaciones técnicas y legales aplicables para la detección de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones, con la finalidad que sea consulta para el profesional de la contaduría pública en la aplicación de su profesión.

1.3.2 Objetivos Específicos

Identificar procedimientos de auditoría forense aplicables, para la detección de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversión, mediante la indagación de casos y consultas a un profesional con experiencia para la elaboración de una guía técnica orientada a los profesionales del área de auditoría.

Analizar la normativa técnica y legal aplicable a los casos de fraudes electrónicos, por medio de los distintos medios bibliográficos y de comunicación, que permitan elaborar procedimientos de auditoría forense.

Diseñar procedimientos de auditoría forense, enfocados en la detección de fraudes electrónicos a través de la información obtenida de distintos casos desarrollados a la fecha.

1.4 MARCO TEÓRICO

1.4.1 Antecedentes.

Antecedentes de los Fraudes Electrónicos

La transformación digital es un proceso que consiste en reorientar una compañía hacia la aplicación y el uso de las tecnologías emergentes. Este proceso supone una transformación digital en beneficio de la organización y de todos sus departamentos, y por tanto un proceso de cambio cultural, cambio organizacional y de aplicación de las nuevas tecnologías en toda la organización. (Fuente, 2022)

Los canales o medios electrónicos son los instrumentos más utilizados en la era de los avances tecnológicos que permiten la comunicación, información y captación de datos en el uso de las actividades cotidianas, sociales, empresariales, financieras, etc.

Esa transformación digital amplió la estructura de los mercados de servicios financieros y los efectos de la pandemia del covid-19 la aceleró y la potenció aún más: el teletrabajo se convirtió en el día a día de las operaciones y los principales cambios tecnológicos se dieron en: *Cloud Computing*, *IoT (Internet Of Things)*, *Big Data*, *Ciberseguridad*, *IA (Inteligencia Artificial)*, *E-Commerce*, *Blockchain*, *Metaverso (Realidad Virtual, Realidad Aumentada y Extendida)*, *Compliance*, *Legalidad y Seguridad y protección de datos*, entre otros.

Se dio la expansión masiva de las redes de banda ancha fija y móvil junto a la adopción acelerada de los dispositivos móviles que dieron paso a la aparición de nuevos canales de atención y distribución de servicios financieros como los portales de banca electrónica y aplicaciones móviles.

De acuerdo con los datos de la Asociación Argentina de Lucha Contra el Cibercrimen, en Latinoamérica los delitos informáticos aumentaron un 60% en 2020, un número que se mantuvo en la misma sintonía durante todo el 2021. Los fraudes electrónicos bancarios o de comercio digital, y robo de datos e información mediante el uso de logotipos de entidades y empresas, llamadas telefónicas y otros medios de captación fueron los principales delitos. (Seguros Sura, 2022)

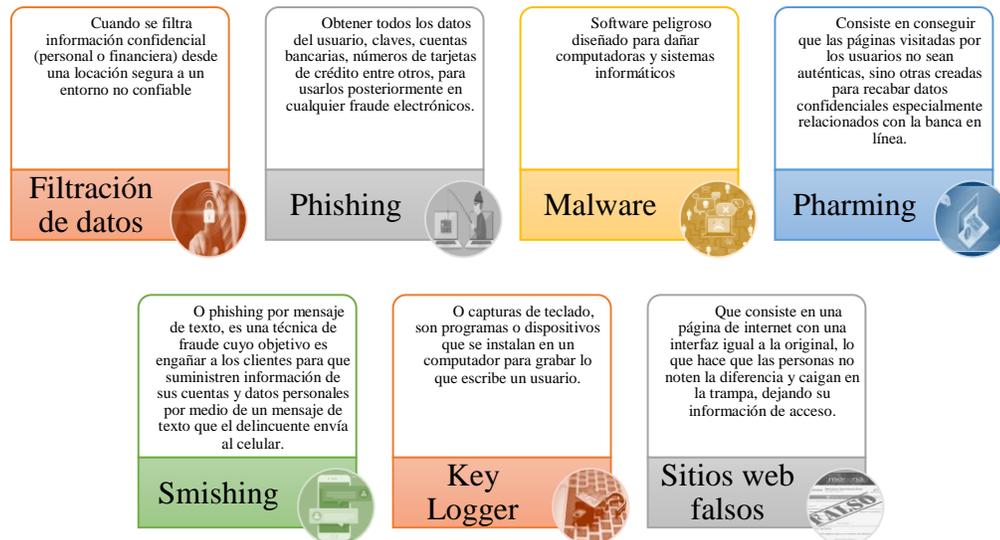
Estos hechos corresponden a los cambios de las formas de uso de internet y consumos como algunas de las causas de este tipo de robos. Hoy en día, trabajar, estudiar, reunirse con amigos, hacer compras y transacciones, se volvieron actividades mucho más comunes en el ámbito digital.

Las formas de ataques electrónicos más comunes son los spams, emails falsos con datos adjuntos, la suplantación de identidad o phishing, los sitios web falsos, entre otros, tal y como se muestra en la figura 1.

Un estudio realizado en 2021 por VPN Surfshark (AALCC, 2022) que muestra los niveles de ciberdelincuencia en todo el mundo. En síntesis, se resumen en lo siguiente:

1. El top 10 de países donde se registran más víctimas de cibercrímenes por cada millón de usuarios de internet en 2021 son Reino Unido con una tasa de 4,783 víctimas por millón de usuarios de internet, seguido por Estados Unidos, Canadá, Australia, Grecia, Sudáfrica, Holanda, Francia, Alemania y México. (Ver anexo 1)

Figura 1
Tipos de fraudes electrónicos



Fuente: Elaboración propia.

2. El crecimiento anual de los costos del cibercrimen y el dinero que hacen perder cada hora, pasaron en 2001 de \$2,054.00 a \$787,671.00 en 2021 lo que significa que en los últimos 10 años esos costos han crecido exorbitantemente 38,248.15% y las víctimas pasaron de 6 a 97 en el mismo periodo, un crecimiento de 1,516.67% (Ver anexo 2).
3. Las mayores víctimas del cibercrimen son las mayores de 60 años, pero también el grupo comprendido entre los 30 a los 49 años ha aumentado en los últimos 5 años (Ver anexo 3)

La histórica defraudación de 1997 en El Salvador que fue por 1,000 millones de colones (aproximadamente US\$114,285,714.29) donde 1,400 personas invirtieron en dos instituciones financieras: la primera, Financiera de Inversiones Seguras Productivas (FINSEPRO) que otorgaba al usuario intereses de entre el 16 y el 25 por ciento anual, superiores a los vigentes en el mercado local, y la segunda, Inversiones Seguras Productivas (INSEPRO) pagaba intereses de mercado, entre 11 y 16 por ciento.

Otro hecho más reciente que tomó relevancia en El Salvador fue el caso FOREX, una plataforma digital de inversiones que era operada por tres hermanos desde el año 2016 la cual consistía en las personas podían invertir dinero y éste generar utilidades de hasta US\$5,000.00, el monto mínimo para poder ingresar a la empresa era de US\$500.00. De esta manera trabajaron hasta el 2018, donde en el mes de diciembre, la plataforma virtual ya no estuvo disponible en internet y las oficinas donde operaban las cerraron, por lo que las víctimas interponen las denuncias por estafa.

La Unidad de Delitos Relativos al Patrimonio Privado de la Oficina Fiscal de San Salvador presentó el tercer requerimiento de acusación en contra de los tres hermanos. En esta tercera acusación, la fiscalía logró individualizar 10 casos más que suman US\$232,172.00, donde figuran 17 víctimas, las cuales invirtieron sus ahorros en Consultores Forex. En los dos procesos anteriores, se suman 24 casos con 36 víctimas, por un monto que supera los US\$300,000.00. Los cuales ya están siendo ventilados en el Juzgado 8° de Instrucción de San Salvador, quien, además, ha ordenado capturar a los implicados. (Fernández, 2020).

En El Salvador, entre enero y octubre de 2021 la Fiscalía recibió 4,951 denuncias por delitos informáticos y el mayor pico fue en octubre, lo cual coincide con las múltiples denuncias contra la billetera electrónica Chivo (Bernal, 2021).

De acuerdo con las denuncias recibidas por la fiscalía general de la República durante el año 2021 éstas han crecido casi un 500% respecto al mismo periodo en el año 2020 (la FGR recibió 861 casos) y la mayoría fue contra la moneda electrónica Bitcoin pues varias personas denunciaron estafas ligadas al hurto por medios informáticos y datos personales. Se denunció el hurto de los \$30.00 que el gobierno daba por descargar la app Chivo Wallet y que muchos no pudieron cobrar porque alguien más ya lo había hecho antes, además del hecho que quienes cobraron ese dinero de forma ilegal sustrajeron datos del documento de identidad de terceras personas sin autorización y los ocuparon ilegalmente para ingresar a Chivo y cobrar el dinero.

Otro hecho que se generó es respecto a los fraudes financieros sobre el caso del Banco Agrícola, donde el *modus operandi* era las llamadas telefónicas en las que mediante engaños piden datos personales a los usuarios, mensajes de texto (*smishing*) e incluso la simulación de correos firmados por instituciones en donde piden entrar para validar las cuentas, lo cual permite a los estafadores capturar la información y acceder a cuentas. La entidad reportó que cerca de 1,000 clientes denunciaron ser víctimas de robo y que el equipo de ciberseguridad de la institución desmontó cerca de 1,300 sitios web falsos dedicados a diversas modalidades de estafa. (Pastrán, 2021).

1.4.2 PRINCIPALES DEFINICIONES Y CONCEPTOS.

Fraude Electrónico: es el acto de usar un dispositivo para tomar y alterar datos informáticos, obteniendo un uso ilegal de tarjetas de débito o crédito, imágenes, contraseñas y más. (Universidad Tecnológica de El Salvador, 2022)

Auditoría Forense: el proceso de recopilar, evaluar y acumular evidencia con la aplicación de normas, procedimientos y técnicas de auditoría, finanzas y contabilidad, para la investigación de ciertos delitos.

Procedimientos Forenses: involucran la recolección sistemática de datos o evidencias mediante la aplicación de técnicas de investigación reconocidas por la profesión, y que llegado el caso guardan características de calidad que permite que puedan ser presentadas ante la justicia.

Especialista forense: es un individuo que cuenta con formación y experiencia en una o más disciplinas que pueden ser utilizadas en la ciencia forense.

Delito Informático: son todas aquellas acciones que se realizan dentro del internet o del espacio digital y que infringen las leyes judiciales internacionales o de un determinado país.

Fraudes Bancarios: son aquellos que se dan en el entorno profesional y económico del sistema bancario.

Cuenta Bancaria: Es un espacio virtual en el que el cliente de un banco puede almacenar su dinero en forma de depósito.

1.4.3 GENERALIDADES DEL SECTOR BANCARIO

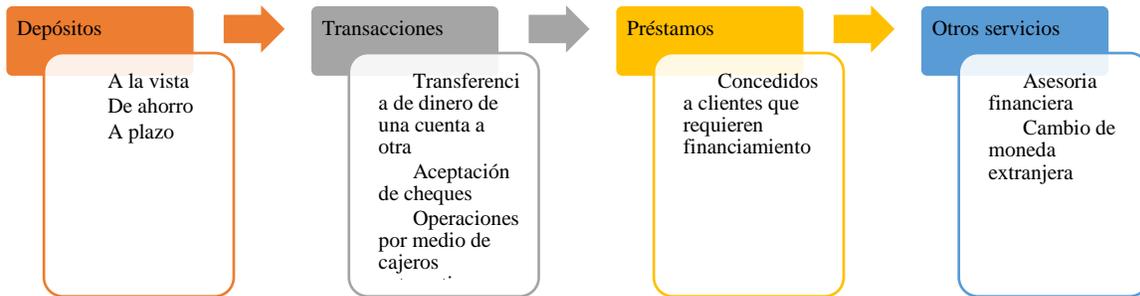
Un banco es una entidad financiera de crédito cuyo principal fin es el control y la administración del dinero, por medio de distintos servicios ofrecidos como el almacenaje de dinero, realización de operaciones financieras o la concesión de préstamos o créditos, entre otros. (Galán, 2017).

Los bancos ofrecen diferentes tipos de servicios, entre los cuales se encuentran los siguientes mostrados en la figura 2.

Tras la pandemia de 2020, muchos bancos de Latinoamérica registraron incrementos inesperados en los accesos a los sistemas financieros y los servicios digitales. Muchas personas utilizaron el sistema bancario por primera vez, las aperturas de cuentas bancarias aumentaron. al 31 de mayo de 2021 sucedieron (Superintendencia del Sistema Financiero):

- a. Los préstamos crecieron en un 1.8% (\$15,223.00 millones) respecto al año anterior.
- b. Los depósitos bancarios crecieron 9.9% respecto al año anterior registrando un saldo de \$16,961.50 millones

Figura 2
Tipos de servicios ofrecidos por los bancos



Fuente: Elaboración propia basado en (Stevens, 2017)

1.4.4 GENERALIDADES DEL SECTOR PROFESIONAL DE AUDITORÍA FORENSE

Antecedentes de la Auditoría Forense

Según Juan Iván Rogers Harper, la auditoría forense surge a raíz de factores de origen social y contable que propician los actos de corrupción, fraude y lavado de dinero (Donoso Mina & Cañar Sánchez, 2014).

En tal sentido, la auditoría forense surge con el fin de detectar y corregir el fraude en los estados financieros, pero ha ido ampliando su campo de trabajo con el paso de los años, en la medida que ha desarrollado técnicas determinadas para combatir el crimen y así colabora en la aplicación de la justicia.

Escándalos contables y quiebras fraudulentas en los Estados Unidos como los casos de Enron, Worldcom y Tyco es que se pensaron en el establecimiento de parámetros de auditoría para que se lleve un mejor control de calidad, independencia y servicios del auditor; normas de contabilidad, responsabilidad corporativa, lineamientos para tratar el fraude corporativo y criminal en un instrumento que fue llamado auditoría forense.

Importancia de la Auditoría Forense

La selección y enfoque de los procedimientos de auditoría debe basarse en un plan estratégico que permita que la ejecución y el desarrollo de la auditoría forense no forme parte de los objetivos establecidos.

Al desarrollar un plan de auditoría se deben considerar los factores de riesgo y definir la estructura de control interno. Considerar que debe hacer un análisis, cuantificación de pérdidas, investigaciones, recolección de evidencias, mediación, arbitraje y testimonios como testigo experto.

La auditoría supone que se pone en práctica la experiencia en contabilidad, auditoría e investigación, así como la capacidad de transmitir la información financiera en forma clara y concisa a un tribunal.

La importancia de la auditoría forense se ha incrementado como consecuencia del aumento de delitos económicos tanto en el sector privado como en el sector público.

Objetivo de la Auditoría Forense

El objetivo de la auditoría forense es identificar y demostrar el fraude o el ilícito, los riesgos del fraude por medio de la investigación y recolección de evidencia, planes y programas de acción y control para minimizarlas, documentar hechos encontrados como elementos de apoyo según el marco jurídico y legal para que se inicien acciones penales y en algunos casos emitir una sentencia punible.

Tipos de Auditoría Forense

La Auditoría Forense es una auditoría especializada que se enfoca en la prevención y detección del fraude financiero a través de los siguientes enfoques: preventivo y detectivo.

- » **Auditoría Forense Preventiva:** Orientada a proporcionar aseguramiento (evaluación) o asesoría a las organizaciones respecto de su capacidad para disuadir, prevenir (evitar), detectar y reaccionar ante fraudes financieros, puede incluir trabajos de consultoría para implementar programas y controles antifraude; esquemas de alerta temprana de irregularidades y sistemas de administración de denuncias. Este enfoque es proactivo por cuanto implica tomar acciones y decisiones en el presente para evitar fraudes en el futuro.
- » **Auditoría Forense Detectiva:** Orientada a identificar la existencia de fraudes financieros mediante la investigación profunda de los mismos llegando a establecer entre otros aspectos los siguientes: cuantía del fraude, efectos directos e indirectos, posible tipificación (según normativa penal aplicable), presuntos autores, cómplices y encubridores; en muchas ocasiones los resultados de un trabajo de auditoría forense detectiva son puestos a consideración de la justicia que se encargará de analizar, juzgar y dictar la sentencia respectiva. Este enfoque es reactivo, por cuanto implica tomar acciones y decisiones en el presente respecto de fraudes sucedidos en el pasado.

Campos de Acción de la Auditoría Forense

Los principales campos de acción de la auditoría forense se detallan a continuación en la figura 3:

Figura 3

Campos de acción de la auditoría forense



Co
nta
dur
ía
Inv
esti
gati
va

Relacionado con fraude contable y corporativo ante la presentación de información financiera por manipulación intencional

Fraudes
Empresariales
Falsificación
Lavado de
Activos
Pérdidas
económicas en los
negocios
Disputas comerciales
Reclamos de Seguros



Pe
rit
aj
es

La actuación como perito por su conocimiento y experiencia en términos contables.

Asesor de una de las partes involucradas en un juicio.

Fuente: Elaboración propia en base a (Agudelo Ortiz, Sánchez Posada, & Villeda Cramona, 2008)

Fases de la Auditoría Forense

La auditoría forense investigativa está orientada a identificar la existencia de fraudes mediante una profunda investigación llegando a establecer entre otros aspectos, los siguientes: determinar la cuantía del fraude, efectos directos e indirectos, posible tipificación, presuntos autores, cómplices y encubridores. Por ello, en la Tabla 1 se mencionan las cuatro fases de la auditoría forense, de manera que al aplicarla permita su buen desarrollo y lleve al auditor a los resultados.

Procedimientos de la Auditoría Forense

Los procedimientos de la Auditoría Forense se conocen como el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias relativas a los estados financieros sujetos a examen, mediante los cuales el contador público obtiene las bases para fundamentar su opinión (Olmedo Umaña, Ventura Ventura, & Zavaleta Terezón, 2005).

El uso de papeles de trabajo ayudas de memoria para ir dejando plasmados o registrados aspectos importantes que contienen los diferentes documentos y pruebas allegadas al proceso, de manera que facilite la elaboración del informe final, la explicación y justificación de la información en él contenida y la ubicación de los documentos que lo soportan.

Se deben considerar aspectos previos como:

- Conocimiento del negocio.
- Conocimiento del sector económico y sus características
- Fuentes externas de consulta: gremios, instituciones de control, etc.

Tabla 1
Fases de la Auditoría Forense

FASE	DESCRIPCIÓN
<p>Planeación</p>	<p>Las Normas Internacionales de Auditoría emitidas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC), la auditoría se planea con actitud de escepticismo profesional reconociendo que pueden existir circunstancias que causen que los estados financieros estén sustancialmente representados en forma errónea. Siguiendo los lineamientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="613 751 1344 957">1. Entender el Negocio: conocer al cliente potencial, competencia, acreedores, relaciones financieras, misión, visión, objetivos, etc., es decir, generar un expediente documental de antecedentes y situación financiera. <li data-bbox="613 1003 1344 1167">2. Identificar riesgos e indicadores de fraude: personal (empleados), comerciales y financieros, alcances, estructurales, culturales, evaluaciones de control interno, materialidad.
<p>Elaboración y Desarrollo del Programa de Auditoría Forense</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="613 1205 1344 1285">1. Definición y tipificación del hecho o tipo de fraude: fraudes, abusos, hurtos, estafas, etc. <li data-bbox="613 1331 1344 1411">2. Recopilación de evidencia: llegar a los principios de derecho probatorio. Es decir, ir tras la prueba. <li data-bbox="613 1457 1344 1705">3. Cadena de custodia de la documentación: este proceso que garantiza la veracidad de la información recolectada se inicia en el lugar o sitio donde fueron hallados los elementos de prueba seguido del embalaje-envío, y finalizando por orden de la autoridad competente quien se encargará de certificar la cadena de custodia. <li data-bbox="613 1751 1344 1885">4. Evaluación de evidencia e indicios: proporciona detalles sobre las diferentes pruebas analíticas por ejecutar y el alcance de la confianza que ellas proveen de acuerdo con un conjunto de factores

indicados en la norma.

**Comunicación de los
resultados**

Elaboración de Informe de Auditoría Forense: El dictamen debe ser claro, preciso y detallado; en él se explicarán los exámenes, experimentos e investigaciones efectuadas. El dictamen debe contener la siguiente información:

1. **Un título apropiado:** Indicar en forma precisa que corresponde a un auditor independiente.
2. **Destinatario:** Debe dirigirse a las instancias correspondientes, de acuerdo con los requerimientos del trabajo.
3. **Entrada o párrafo introductorio.** Debe contener la identificación de la empresa y mencionar la información auditada.
4. **Párrafo de alcance.** El dictamen del auditor deberá describir el alcance de la auditoría declarando que fue conducida de acuerdo con normas internacionales de auditoría.
5. **Responsabilidad del auditor.** Debe expresar claramente que la responsabilidad del auditor es emitir una opinión sobre los estados financieros basados en una auditoría.
6. **Opinión del auditor.** Expresar una opinión calificada cuando se determina que la información financiera se presenta de forma razonable respecto al marco de referencia aplicable.
7. **Firma de auditor.** Todo dictamen debe firmarse, a nombre propio y/o a nombre de la firma de auditoría según el caso.
8. **Fecha del dictamen.** El auditor deberá fechar su dictamen el día de terminación de la auditoría.
9. **Dirección del auditor.** Debe mencionar el país y la dirección completa del sitio donde el auditor ejerce.

Seguimiento monitoreo

En esta fase se debe asegurar que los resultados de la investigación forense sean considerados según fuere pertinente y evitar que queden en el olvido, otorgando a los perpetradores del fraude la impunidad.

Entre los procedimientos generales están:

- Analizar los alcances de los términos contractuales de manera que no existan dudas y se pueda alcanzar los fines propuestos.
- Hacer una estrategia que permita obtener en forma detallada las declaraciones de las partes involucradas.
- Evaluar el control interno utilizando el modelo de bajo el esquema COSO.
- Tener el conocimiento apropiado de la materia objeto de análisis.

Las técnicas que se puede recurrir para la búsqueda de información son:

- Técnicas de Verificación Ocular: Comparación, Observación, Revisión Selectiva, Rastreo.
- Técnicas de Verificación Verbal: Indagación.
- Técnicas de Verificación Escrita: Análisis, Conciliación, Confirmación.
- Técnicas de Verificación Documental: Comprobación, Computación.
- Técnicas de Verificación Física: Inspección
- Técnicas Analíticas.
- Técnicas Informáticas.

1.4.5 GENERALIDADES DEL AUDITOR FORENSE.

El auditor forense es un profesional que tiene por objeto la investigación de fraudes en una empresa o institución mediante el uso de conocimientos especializados y técnicas de auditoría que permitan obtener evidencia necesaria.

La investigación de los diferentes casos de fraudes y delitos requieren de un cierto grado de confidencialidad de la información, debida diligencia, integridad y objetividad en todo momento.

El auditor forense debe de realizar una investigación exhaustiva para determinar las pruebas necesarias a fin de demostrar el hecho ilícito por medio de la preparación de una cronología de los hechos, personas involucradas y eventos preexistentes y subsecuentes conectándose entre sí. Evita emitir juicios y hacer recomendaciones, y por último genera un reporte de las causas de la investigación forense.

Entre los conocimientos y habilidades que debe tener un auditor forense según Pablo G. Fudim están las siguientes en la figura 4:

Figura 4
Habilidades y conocimientos del auditor forense



Fuente: Elaboración propia

1.4.6 MARCO TÉCNICO

Al desarrollar trabajos de auditoría forense, el contador público debe considerar como base técnica de referencia los siguientes documentos:

Tabla 2
Normativa técnica

NORMATIVA	DESCRIPCIÓN
NIEA 3000 (Revisada) Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica.	Esta norma se aplica a los Encargos de Aseguramiento que lista los requerimientos mínimos para la realización de un encargo de aseguramiento por parte del contador público sobre la materia objeto de análisis.

Norma Internacional de Auditoría 240: Responsabilidad del auditor de considerar el fraude y error en una auditoría de estados financieros	Brinda una orientación sobre la responsabilidad del auditor para considerar el fraude y el error en una auditoría de estados financieros, consideración que debe realizar en términos del riesgo de equivocaciones materiales en los estados financieros y que sean resultantes de fraude y error.
--	--

NPBT-06 Normas Técnicas temporales sobre medidas de ciberseguridad identificación de los clientes en canales digitales	El objetivo de las normas es reforzar las medidas de ciberseguridad en los sistemas informáticos de las entidades financieras, así como también las medidas de autenticación e de los clientes por medio de canales digitales.
---	--

NRP-23 Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información	Su objeto es establecer los criterios mínimos para la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad de la misma, acordes a las mejores prácticas internacionales, naturaleza, tamaño, perfil de riesgo de las entidades y volumen de sus operaciones.
---	---

NPB4-50 Normas para la Gestión del Riesgo Operacional de las Entidades Financieras	Proporciona lineamientos mínimos para una adecuada gestión del riesgo operacional y criterios para la adopción de políticas y procedimientos relacionados con el desarrollo de metodologías para la gestión del riesgo, acordes con la naturaleza, tamaño, perfil de riesgo de las entidades y volumen de sus operaciones.
---	--

NRP-32 Normas Técnicas sobre Medidas de Ciberseguridad en Canales Digitales	Regula las medidas de ciberseguridad de las entidades financieras, por medio de los cuales se recopila, procesa, transmite y se almacena la información de los productos y servicios financieros que las referidas entidades ofrecen a sus clientes en canales digitales.
--	---

1.4.7 NORMATIVA LEGAL

A continuación, se describe la normativa legal que regulan los delitos en El Salvador.

Tabla 3
Normativa Legal de la regulación del delito de fraudes electrónicos

LEY/ARTÍCULO	CONTENIDO
CÓDIGO PENAL	
Art. 215	Se considera estafa el que obtuviere para sí o para otro un provecho injusto en perjuicio ajeno, mediante ardid o cualquier otro medio de engañar o sorprender la buena fe.
Art. 216 Numeral 5)	El delito de estafa será sancionado con prisión de cinco a ocho años, en los casos siguientes: 5) Cuando se realiza manipulación que interfiera el resultado de un procesamiento o transmisión informática de datos.
LEY ESPECIAL CONTRA LOS DELITOS INFORMÁTICOS Y CONEXOS	
Art. 10 Literal b)	Se considera estafa informática contra sistemas bancarios y entidades financieras, y se vieren o no afectados usuarios de los mismos el que manipule o influya en el ingreso, el procesamiento o resultado de los datos de un sistema que utilice las tecnologías de la información y la comunicación, ya sea mediante el uso de datos falsos o incompletos, el uso indebido de datos o programación, valiéndose de alguna operación informática o artificio tecnológico o por cualquier otra acción que incida en el procesamiento de los datos del sistema o que dé como resultado información falsa, incompleta o fraudulenta, con la cual procure u obtenga un beneficio patrimonial indebido para sí o para otro.
Art. 11	Se considera Fraude Informático el que, por medio del uso indebido de las tecnologías de la información y la comunicación, valiéndose de cualquier manipulación en sistemas informáticos o cualquiera de sus componentes, datos informáticos o información en ellos contenida, consiga insertar instrucciones falsas o fraudulentas que produzcan un resultado que permita obtener un provecho para sí o para un tercero en perjuicio ajeno.
Art. 16	Manipulación Fraudulenta de Tarjetas Inteligentes o Instrumentos Similares el que intencionalmente y sin la debida autorización por cualquier medio cree, capture, grabe, copie, altere, duplique, clone o elimine datos informáticos contenidos en una tarjeta inteligente o en cualquier instrumento destinado a los mismos fines; con el objeto de incorporar, modificar usuarios, cuentas, registros, consumos no reconocidos.

LEY DE BANCOS

Art. 1 Tiene por objeto regular la función de Intermediación Financiera y las otras operaciones realizadas por los bancos, propiciando que estos brinden a la población un servicio transparente, confiable y ágil, que contribuya al desarrollo del país.

Nota: De Ley Especial Contra los Delitos Informáticos y Conexos sólo se han seleccionados los artículos más importantes que habla sobre fraudes electrónicos a entidades bancarias.

CAPÍTULO II

2.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Tipo de estudio

La investigación se realizó bajo el enfoque cualitativo usando el método hipotético deductivo que parte de lo general a lo específico. Se utilizó este método debido a que se pretende partir de las generalidades del fraude electrónico hasta llegar a los casos específicos para buscar y determinar una serie de procedimientos posibles de auditoría forense a aplicar en dichos asuntos.

2.1.2 Unidad de análisis

El análisis se realizó mediante consulta a un profesional especializado en Auditoría forense que haya tenido participación en casos de fraudes electrónicos o delitos similares.

2.1.3 Técnicas e instrumentos a utilizar en la investigación

2.1.3.1 Técnicas

- Bibliografía documental, se consultó diversos materiales bibliográficos de carácter informativo, normativas y leyes aplicables sobre aspectos relacionados con la temática.
- Entrevista, se obtuvo información mediante la conversación y guía de preguntas.

2.1.2.2 Instrumento

- Guía de preguntas para entrevistas, se hará una selección de preguntas claves dirigidas al profesional especializado en auditoría forense y sistemas enfocados en la búsqueda de procedimientos aplicables a los fraudes electrónicos en las cuentas bancarias e inversiones.

2.1.4 Procesamiento de la información.

La información se obtuvo por medio de fuentes bibliográficas, tales como tesis, noticias, boletines, sitios web, normativa aplicable, entrevistas, entre otras, las cuales se sintetizaron mediante el programa de Microsoft Office, para la creación de resúmenes, cuadros sinópticos, mapas conceptuales, esquemas entre otros recursos para la estructuración lógica de la investigación.

2.1.5 Análisis e interpretación de los datos procesados.

El análisis e interpretación de los datos procesados, se realizó mediante cuadros sinópticos, mapas conceptuales, esquemas entre otros recursos tecnológicos para el análisis e interpretación de la información.

2.1.6 Diagnóstico de la investigación.

Obtenida y analizada la información teórica, por medio de las distintas fuentes bibliográficas, medios de comunicación, y la documentación que se encuentre accesible sobre los casos de fraudes electrónicos en las instituciones bancarias, se procedió a concluir sobre la problemática en cuestión y se creó una guía que contenga procedimientos a desarrollar en el área de auditoría forense.

2.1.7 Hipótesis de Trabajo

La aplicación de procedimientos de auditoría forense con base a las regulaciones técnicas y legales aplicables son un mecanismo apropiado que le ayudan al profesional de la contaduría pública a la detección de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones.

2.1.8. Determinación de variables

- » **Variable dependiente:** El mecanismo apropiado que le ayudan al profesional de la contaduría pública a la detección de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones.
- » **Variable independiente:** La aplicación de procedimientos de auditoría forense con base a las regulaciones técnicas y legales aplicables.

2.1.9 Operalización de variables

Tabla 4:Operalización de variables

Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis de Trabajo	Elementos de la hipótesis	Variable	Indicadores	Instrumentos
¿De qué manera incide la falta de procedimientos de auditoría forense, en la detección de fraudes electrónicos en las instituciones del sector bancario en El Salvador?	Establecer procedimientos de auditoría forense en base a las regulaciones técnicas y legales aplicables para la detección de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones en las instituciones del sector bancario en El Salvador.	Los adecuados procedimientos de auditoría forense en base a las regulaciones técnicas y legales aplicables son un mecanismo para la detección apropiada de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones en las instituciones del sector bancario en El Salvador.	Recolección de evidencia El control interno financiero	<p>Variable independiente:La aplicación de procedimientos de auditoría forense con base a las regulaciones técnicas y legales aplicables.</p> <p>Variable dependiente:El mecanismo apropiado que le ayudan al profesional de la contaduría pública a la detección de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones.</p>	Capacitación en auditoría forense. La seguridad de los sistemas financieros Políticas de control en base a conocimientos de auditoría forense.	Entrevista

Fuente: Elaboración propia

2.1.10 Cronograma de actividades.

Tabla 5: Cronograma de actividades

AÑO 2022																																				
MES	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
ACTIVIDADES POR SEMANAS	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	1	2	3	4	1	2	3	4
ELABORACIÓN DE ANTEPROYECTO																																				
Inicio de seminario de graduación de auditoría forense																																				
Selección de tema de investigación																																				
Elaboración del planteamiento del problema																																				
Delimitación del problema																																				
Justificación del problema																																				
Elaboración de los objetivos																																				
Elaboración de Marco teórico, conceptual, técnico y legal																																				
Diseño metodológico o metodología de investigación																																				
Formulación de hipótesis																																				
Esquema capitular tentativo del informe final																																				
Revisión de anteproyecto por asesor																																				
Entrega de Anteproyecto																																				
Aprobación del Anteproyecto																																				
TRABAJO DE GRADUACIÓN																																				
CAPITULO 1: Marco Teórico de la Auditoría Forense y el Fraude Electrónico																																				
Elaboración de Capítulo I																																				
Entrega de Capítulo I																																				
Correcciones de Capítulo I																																				
CAPÍTULO II: Técnicas y Procedimientos de Auditoría Forense																																				
Entrega de Capítulo II																																				
Correcciones de Capítulo II																																				
CAPÍTULO III: Procedimientos de Auditoría Forense Aplicables a la Investigación de Fraudes Electrónicos. Caso: Cuentas Bancarias e Inversiones.																																				
Elaboración de propuesta y desarrollo del caso																																				
Elaboración de papeles de trabajo																																				
CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones																																				
Entrega de Trabajo Final																																				
Defensa Final																																				

2.1.11 Diagnóstico de la investigación

Con base a los resultados obtenidos a través de la entrevista realizada a un profesional de Contaduría Pública y Auditoría inscrito en el CVPCPA, se determinaron ciertos puntos importantes a considerar en el presente trabajo de investigación y que tiene que ver con los conocimientos que los profesionales ejercientes de la profesión tienen acerca de la temática objeto de estudio.

En el instrumento planteado se buscaba conocer mediante la experiencia profesional del auditor forense, la metodología aplicada respecto a la realización de procedimientos de auditoría forense aplicables a la investigación de fraudes electrónicos enfocado en cuentas bancarias e inversiones. Además de la experiencia en esta área, aplicación de conocimientos técnicos y legales, asimismo, se destaca la importancia de contar con un documento que explique la metodología para elaborar informes en casos de fraudes electrónicos.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos:

Es necesario un estudio exhaustivo del caso en el que se trabajará, es decir, tener un acercamiento con las personas que tienen indicios o pistas del delito de fraude electrónico realizado en las cuentas bancarias o inversiones, ya que de ello dependerá los procedimientos, la normativa y metodología a aplicar para el desarrollo de la investigación. Si existe desconocimiento de la terminología, leyes y demás asuntos relacionados, será difícil desarrollar una investigación en este tipo de casos, por tal razón es de suma importancia que el profesional estudie y consulte de ser necesario a otros profesionales especializados o con dominio en el área de informática que puedan aclarar dudas y de esta manera genere un mayor conocimiento para la realización de su trabajo.

Respecto a los procedimientos de auditoría forense, estos se elaboran de acuerdo con la necesidad del caso que se esté desarrollando. También es importante que el auditor mantenga conductas como escepticismo y ética y otras cualidades necesarias para desempeñar su función, debido que al no poseer dichas cualidades no podrá llevar a cabo la investigación.

No existe un procedimiento específico para la elaboración de una investigación de fraudes electrónicos para el área de cuentas bancarias e inversiones, sino que la misma dependerá del tipo de caso que se trate, por tal razón el auditor forense debe observar e identificar todos los hechos que ocasionaron el delito para determinar el objetivo que seguirá la investigación y de tener el debido conocimiento legal y técnico para este tipo de casos.

Las herramientas y diseños de procedimientos que el auditor forense debe utilizar durante la investigación serán determinado primeramente por el conocimiento del fraude cometido y del objetivo central de la investigación, para ello deberá de verificar y analizar cada uno de los factores y hechos ocurridos y si en dado caso el proceso se ha judicializado, enfocarse en el objetivo a seguir según lo requiera el juez de la causa.

La información que requiere el auditor forense es toda aquella documentación legal y financiera que sirva de base para desarrollar la investigación, es indispensable también que el auditor forense tenga conocimientos sobre el área bancaria e inversiones, así como también del área de sistemas para realizar la investigación, además en caso de no poseer dichos conocimientos, debe de auxiliarse con especialistas del área que permita ampliar sus conocimientos y apoyar con el caso.

El auditor forense para poder llevar a cabo una investigación de fraudes electrónicos realizado ya sea en las cuentas bancarias o en las inversiones, debe de conocer cómo se

podría cometer dicho delito en tales áreas, conocer de procedimientos para poder prevenir el delito para poder realizar procedimientos que le permitan obtener la evidencia suficiente para poder ser presentada ante un tribunal en caso de que el caso escale a nivel judicial.

En un caso de fraude electrónico enfocado en cuentas bancarias e inversiones, pueden influir varios factores que ocasionen que cada caso sea diferente y por tal razón se puede decir que la experiencia es la que permite que el profesional adquiera y desarrolle cada vez mejor la metodología aplicada en caso como estos; así como también es importante contar con la participación de especialistas con experiencia en sistemas informáticos.

Contar con un documento estándar que detalle procedimientos de auditoría forense aplicable a casos de fraude electrónicos en cuenta bancaria e inversiones, será de gran utilidad debido a que puede aportar una detección más precisa de este tipo de fraudes, así como también puede ser utilizado para fines académicos en el proceso de enseñanza y aprendizaje de los futuros profesionales, que deseen especializarse en dicha área.

CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA FORENSE APLICABLES A LA INVESTIGACIÓN DE FRAUDES ELECTRÓNICOS ENFOCADO EN CUENTAS BANCARIAS E INVERSIONES.

3.1 INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la auditoría forense está conformado por tres etapas: planeación, ejecución y elaboración del informe, durante las cuales se analiza el impacto de los fraudes electrónicos en las cuentas bancarias e inversiones y determinar si es pertinente una auditoría forense, de la cual, se obtengan pruebas que deben ser suficientes, relevantes y útiles que puedan presentarse ante los tribunales o ante quien lo contrata.

Los tipos de evidencia que aporta el auditor forense son de carácter circunstancial, analítico, documental, físico, testimonial y técnico-pericial y dependen del tipo de compromiso asumido.

3.2 OBJETIVO

Diseñar procedimientos de auditoría forense con base a las regulaciones técnicas y legales aplicables para la detección de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones, con la finalidad de que sirva de consulta para el profesional de la contaduría pública en la aplicación de su profesión y que contenga cada una de las fases de la auditoría forense: planificación, investigación, recopilación de pruebas, evidencia y emisión de informe.

3.3 ALCANCE

Esta guía de orientación se aplica a cualquier tipo de fraude electrónico, pero con énfasis en las cuentas bancarias y las inversiones, áreas que están expuestas constantemente, por lo que se presenta como una alternativa en la prevención y detección del riesgo.

Además, la guía puede ayudar al Auditor Forense para que investigue las causas del fraude y haga mención a las recomendaciones una vez analizados los hallazgos encontrados

A continuación se presenta una matriz de conceptos aplicables a la propuesta:

Tabla 6: Matriz de conceptos aplicables a la propuesta.

TIPO DE CASO	OBJETO MATERIAL	DESCRIPCIÓN	INSTITUCIÓN	DOCUMENTACIÓN/ EVIDENCIA REQUERIDA
Cuentas Bancarias	<p>Dinero</p> <p>Información confidencial</p> <p>Transacciones bancarias electrónicas</p> <p>Robo de identidad</p>	<p>Las cuentas bancarias son para realizar depósitos o como medio de almacenamiento de ingresos donde se realizan gestiones de depósito o retiro de dinero</p>	<p>Instituciones autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Bancos » Sociedades de Ahorro y Crédito 	<p>Análisis de huellas dactilares</p> <p>Falsificación de firmas</p> <p>Falsificación o alteración de documentación</p> <p>Discos duros</p> <p>Disk imaging</p> <p>Análisis de información financiera</p> <p>Historial de transacciones</p>
Inversiones	<p>Acciones</p> <p>Bonos</p> <p>Letras de cambio</p> <p>Depósitos bancarios</p> <p>Instrumentos financieros</p>	<p>La inversión es un proceso de compra de activos que aumenten de valor con el tiempo y proporcionan rendimientos en forma de pagos de ingresos o ganancias de capital</p>	<p>Instituciones autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Bancos » Mercado de Valores » Casas de Cambio 	<p>Análisis de huellas dactilares</p> <p>Falsificación de firmas</p> <p>Falsificación o alteración de documentación</p> <p>Discos duros</p> <p>Disk imaging</p> <p>Análisis de información financiera</p> <p>Historial de transacciones</p>

3.4 RIESGOS

Los riesgos a los que enfrentan las empresas del sector financiero en sus sistemas están basados en la vulnerabilidad al fraude, abuso interno o externo, mal uso, mala administración y/o mal control interno:

- Que la entidad bancaria no aplique procedimientos de debida diligencia y debida diligencia intensificada.
- Que la data de la bitácora de transacciones electrónicas se encuentre manipulada.
- Que no existan evidencias de los movimientos del personal captados a través de cámaras al interior de la institución.
- Que el personal del área auditada no colabore para la recolección de información relevante para el caso.
- Accesos no autorizados o intrusión de sistemas y operaciones, ya sean realizado por piratas informáticos (hackers) o por empleados del banco (insiders)
- Falta de privacidad y confidencialidad.
- Procesamiento inexacto de las transacciones.
- Fugas accidentales de datos o filtración de información.
- La identidad del cliente es robada.

3.5 PLANTEAMIENTO CASO DE ESTUDIO

Planteamiento del Caso

En el año 2020 durante la pandemia Covid 19, la Señora Andrea Nohemí López Campos recibió una llamada por parte de la empresa Invierta Fácil, S.A. de C.V. en la que se le proponía realizar una inversión en dicha sociedad, por un monto mínimo de \$1,000.00 obteniendo intereses mensuales del 25% sobre el monto invertido y dependiendo de la rentabilidad del mercado de valores, en donde en caso de aceptar el ofrecimiento se le enviaría un correo electrónico con toda la información al respecto.

El día 10/09/2020 Andrea decidió contactar a la empresa Invierta Fácil, S.A. de C.V. para realizar una inversión por el monto de \$25,000.00 que tenía en una cuenta de ahorros era dinero que había recibido por indemnización laboral , por haber sido despedida de una prestigiosa empresa en la que se desempeñaba como gerente general. La sociedad inversora, le envió un correo electrónico solicitando la información personal y posteriormente se le envía un contrato con los términos y condiciones los cuales eran los siguientes:

- Monto mínimo por inversión \$1,000.00
- El monto invertido se iba a colocar en el mercado de valores y divisas en acciones internacionales.
- Tasas de interés mensual del 25% sobre el monto invertido.
- Los depósitos realizados por los clientes tendrán que ser exclusivamente en el Banco “Cielo Azul, S.A. “en la cuenta bancaria No XXXX XXXXXXXXX 3267 de la empresa inversora.

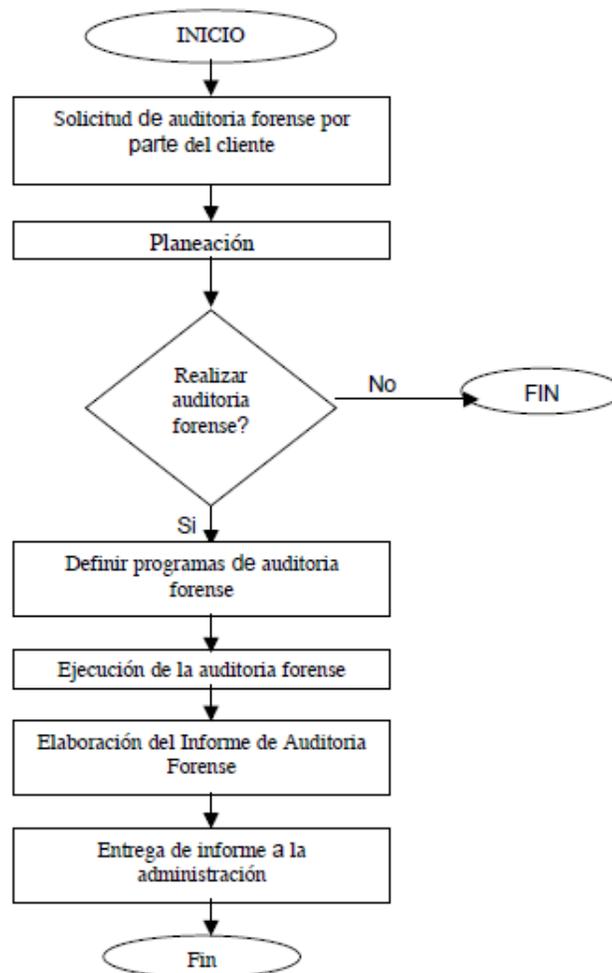
- Se le proporcionará un usuario y contraseña para acceder a la plataforma de la sociedad donde podrá consultar los reportes mensuales de los intereses y ganancias acumuladas de su inversión.
- Durante el primer año el cliente no debía realizar ningún tipo de retiro del dinero invertido.

En los primeros cuatro meses, la señora Andrea recibió en las fechas establecidas según contrato las ganancias ofrecidas en la cuenta de ahorros número *****1544 del Banco Cielo Azul por parte de la sociedad inversora, además de recibir por medio de la plataforma los reportes mensuales de los intereses y ganancias acumuladas de su inversión. El día 20 de diciembre de 2020 la Señorita Lopez verificó el estado de su cuenta de ahorro número *****1544 dándose cuenta de que se habían realizado cargos no autorizados a su cuenta de ahorros por lo procede a realizar un reclamo ante el Banco por dichas anomalías.

El banco Cielo Azul, S.A. recibió varias denuncias por el mismo incidente de cargos a cuenta, no autorizados, y, a través, de la Unidad de Investigación y Prevención de Fraudes quien es la que se encarga de la investigación de fraudes bancarios por medio de las denuncias que realizan en forma electrónica y papel valores, procede a realizar una investigación al respecto por medio del departamento de informática mediante el monitoreo de las transacciones, identificando que las transferencias realizadas pertenecen a un ordenador que se encuentra dentro de una de sus agencias bancarias y ante la sospecha de los actos antes mencionados decide contratar a un auditor forense para realizar una investigación en la agencia bancaria.

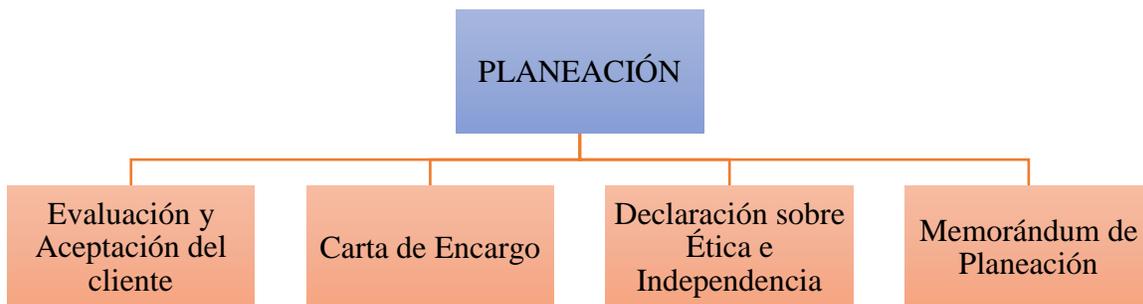
ESQUEMA DE LAS ETAPAS DE LA AUDITORÍA FORENSE

FIGURA
ETAPAS DE LA AUDITORÍA FORENSE



3.4.1 ETAPA 1: PLANEACIÓN

En esta etapa, el auditor forense debe:



1. Entender el negocio: conocer al cliente potencial, competencia, acreedores, relaciones financieras, misión, visión, objetivos, etc., es decir, generar un expediente documental de antecedentes y situación financiera.

2. Identificar riesgos e indicadores de fraude: personal (empleados), comerciales y financieros, alcances, estructurales, culturales, evaluaciones de control interno, materialidad.

Evaluación del Cliente

Cuando se solicita una propuesta de auditoría el primer paso para una correcta planeación es la aceptación del cliente como parte de la responsabilidad y aplicación de las

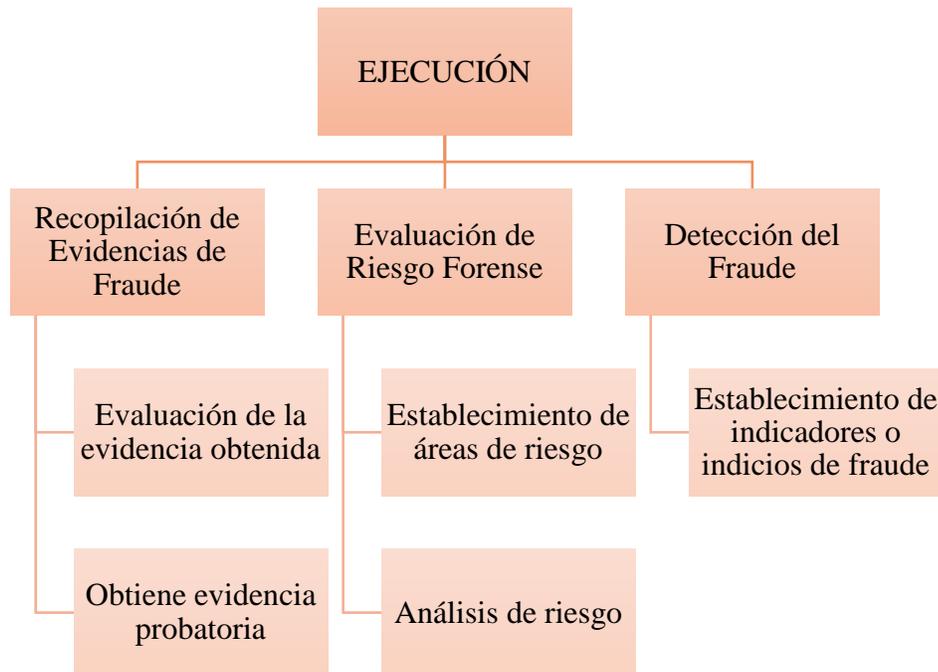
firmas de contadores profesionales sobre su sistema de control de calidad para auditorías y revisiones de estados financieros, determinado por la Norma Internacional de Control de Calidad NICC 1.

Hacer una correcta aceptación de un cliente permite identificar riesgos, determinar acciones de mitigación y vincular estas acciones al proceso de planificación de auditoría, para determinar el aceptar solo a aquellos clientes que representen un nivel manejable de riesgo comercial; cumplir con las expectativas con respecto al desempeño profesional, minimizar el riesgo de litigio y proteger la reputación del auditor (Ver anexo 6)

Carta de Encargo

De acuerdo con los requerimientos de la NIEA 3000 (Revisada) el profesional ejerciente acordará los términos del encargo con la parte contratante y con el fin de evitar malos entendidos, los términos acordados se registran por medio de una carta de encargo u otra forma de contrato adecuada (Ver anexo 7).

3.4.2 ETAPA 2: EJECUCIÓN

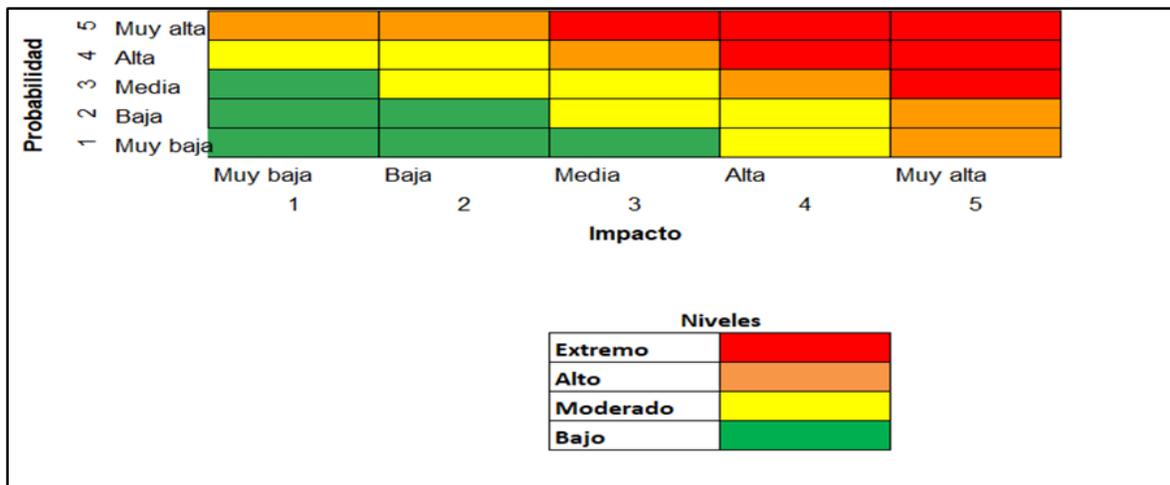


Durante la ejecución de la auditoría, el auditor forense, encuentra los elementos que constituyen el hallazgo y que indican la posible comisión del delito. El auditor forense revisará los elementos encontrados, verificará su validez y registrará en sus papeles de trabajo e informes, de forma detallada lo encontrado. Según los elementos encontrados y de acuerdo al posible delito, se realizarán las pruebas técnico pericial aplicable a la auditoría forense. (Revisión ocular, escrita, verbal, de inspección y documental), para la consecución de las evidencias (elemento material probatorio). Las evidencias encontradas en las pruebas realizadas deberán ser registradas de forma detallada en los informes que presenta el auditor forense, siendo específico en la información y puntualizando sobre la parte del documento, testimonio, entrevista, audio o video que se considere como material probatorio de la comisión del hecho ilícito a investigar

Mapa de calor

MATRIZ DE RIESGOS									
Categoría de Riesgo	Subcategorías de Riesgo	Respuesta a los riesgos por parte de la Dirección	Evaluación		Resultado	Riesgo de Auditoría			Respuesta a los riesgos por parte del auditor.
			Probabilidad	Impacto		Gravación del Riesgo inherente	Gravación del riesgo de control	Riesgo de detección	
Cuentas bancarias	Accesos del personal	A seguimiento a cada uno de los sistemas informáticos respondientes a transacciones bancarias	3	4	alto	medio	alto	medio	Verificar personal relacionado a transacciones en línea
	Robo de identidad		3	3	alto	medio	alto	medio	Verificar los accesos y posibles generaciones de ocaciones de robo de identidad
	Transacciones bancarias electrónicas		3	3	alto	medio	medio	medio	Verificar la seguridad de las transacciones y si en la pista del ar en que se realiza las transacciones
	Formación confidencial		2	3	Medio	bajo	Bajo	medio	Verificar que la institución bancaria resguarde formación confidencial de sus clientes.

versiones	Acciones	seguimiento al de la inversión tiempo mediante actuaciones, para a conocer a los es, resguardando información confidencial	3	5	externo	extremo	alto	bajo	ación de que ersión es real ncuentra en la a de valores
	formación onfidencial		3	4	alto	medio	bajo	alto	ificar que la ociedad no lgue o utilice ormación de clientes para beneficios





PROCEDIMIENTOS DE
AUDITORÍA FORENSE
APLICABLES A LA
INVESTIGACIÓN DE
FRAUDES
ELECTRÓNICOS
ENFOCADO EN CUENTAS
BANCARIAS E
INVERSIONES.

3.4.2.1 Programa de auditoría

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA FORENSE

Caso enfocado en cuentas bancarias

Objetivo: Identificar de manera oportuna y por medio de distintos procedimientos de auditoría la existencia de fraude electrónico en las cuentas bancarias de los clientes del Banco Cielo Azul sucursal La Joya .

Fraude en cuentas bancarias

Elaborado por:	Licda. María Magdalena Rosales	03-Febrero-2021
Revisado por:	Lic. Julio Cesar Estrada	25-Febrero-2021

No	Procedimiento Generales	RefPt's	Hecho por	Fecha
1	Inspeccionar las pistas de auditoría, el acceso y uso de los sistemas para detectar actividades no autorizadas de parte de los empleados del banco que tengan relación con los clientes que han presentado reclamo o denuncia a la empresa.	PT 1	MMR	07/02/2021
2	Monitorear las pistas de transferencias entre cuentas realizadas por el empleado Juan Yandel Morales verificando los cargos y abonos, montos, destino, medio utilizado para hacer la transacción con base a las fechas y movimientos del procedimiento anterior.	PT 2	MMR	09/02/2021

3	Entrevistar a uno de los clientes que ha presentado denuncia por cargos no autorizados en cuenta bancaria para conocer el procedimiento que realizó el Banco Cielo Azul para la captación de los datos personales.	PT 3	MMR	09/02/2021
4	Solicitar el registro y/o base de incidentes de anomalías bancarias, que detalle cómo se identificó la anomalía, quién lo reportó, la fecha, quién lo resolvió y cómo lo hizo. Todo lo anterior para realizar un análisis.	PT 4	MMR	09/02/2021
5	Analizar si se ha registrado violación de seguridad en las transacciones de cargos que se realizaron en la cuenta bancaria de Andrea Nohemí López Campos por medio de técnica de interpretación de las cabeceras de los correos.	PT 5	MMR	12/02/2021
6	Comprobar mediante la técnica de inspección los documentos que soportan las autorizaciones de cargo a cuenta de Andrea Nohemí López.	PT 6	MMR	12/02/2021
7	Investigar, cual es el proceso y cómo autoriza la agencia la apertura de nuevas cuentas bancarias para verificar las personas involucradas en dicho proceso e inspeccionar si existen anomalías en las aperturas de cuentas.	PT 7	MMR	12/02/2021
8	Inspeccionar si el personal del Centro Financiero La Joya posee cuentas bancarias con la Institución Bancaria "Cielo Azul, S.A.	PT 8	MMR	09/02/2021

9	Solicitar el reporte de operaciones realizadas durante los días en que se identificaron anomalías en las transacciones bancarias de la cuenta de la Sra. López.	PT 9	MMR	09/02/2021
10	Solicitar los reportes de las actividades bancarias, realizadas por el personal de la agencia verificando quién accedió, de que lugar se accedió y si realizó modificaciones en las transacciones.	PT 10	MMR	09/02/2021
11	Solicitar al departamento de TI y de auditoría interna las cartas a la gerencia o reportes de inconsistencias detectados en función de transacciones consideradas de riesgo de la señorita Lopez.	PT 11	MMR	15/02/2021
12	Inspeccionar los movimientos de cuentas bancarias relacionadas con el Banco Cielo Azul, S.A del personal de la sucursal La Joya con el fin de detectar movimientos inusuales en dichas cuentas	PT 12	MMR	22/02/2021
13	Inspeccionar el control de acceso físico y lógico de los ejecutivos de la sucursal La Joya que manejan las transacciones bancarias según su rol para verificar si hubo clonación de credenciales.	PT 13	MMR	09/02/2021

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA FORENSE

Caso enfocado en inversiones

Objetivo: Identificar de manera oportuna y por medio de distintos procedimientos de auditoría la existencia de fraude electrónico en inversiones de la entidad Invierta Fácil, S.A. de C.V.

Fraude en cuentas bancarias

Elaborado por:	Licda. María Magdalena Rosales	02-junio-2021
Revisado por:	Lic. Julio Cesar Estrada	20-junio-2021

No	Procedimiento Generales	RefPt's	Hecho por	Fecha
1	Evaluar si la empresa Invierta Fácil, S.A. de C.V está inscrita en el CNR	PT1	MMR	05/06/21
2	Obtener la copia del correo enviado por la sociedad Invierta Fácil, S.A de C.V que sirva como evidencia en el caso de la cliente Andrea Campos.	PT2	MMR	07/06/21
3	comprobar mediante la revisión de pistas de auditoría los accesos a la plataforma en línea de los usuarios afectados para hacer una comparación entre las direcciones IP usadas con las extraídas así como también con los dispositivos usados para conectarse	PT3	MMR	07/06/21

4	Constatar si la empresa Invierta Fácil, S.A. de C.V. está inscrita y autorizada para ser intermediaria en operaciones de compra o venta de bonos y acciones que se negocian en la Bolsa de Valores de El Salvador.	PT4	MMR	07/06/21
5	Verificar si el deposito realizado por la Sra. Lopez no se ha retirado de la cuenta bancaria acordada, para la realización de la inversión	PT5	MMR	07/06/21
6	Obtener el contrato enviado por la sociedad Invierta Fácil, S.A de C.V a la Sra.López para confirmar la validez de la inversión.	PT6	MMR	07/06/21
7	Cuantificar el monto del fraude realizado a la Sra. López	PT7	MMR	07/06/21
8	Obtener los comprobantes de pago emitidos por la sociedad Invierta Fácil S, A que sirva como evidencia en el caso de la cliente Andrea Campos.	PT8	MMR	07/06/21
9	Revisar el sistema informático donde se guardó la data de creación de la cuenta de la señora Andrea Campos y obtener documentos de soporte.	PT9	MMR	07/06/21

3.4.2.1 Desarrollo del programa de auditoría forense

Caso enfocado en cuentas bancarias



CONTADORES • CONSULTORES • AUDITORES

SBS AUDITORES, S.A. DE C.V.

Tipo de Auditoría	Forense		<u>Hoja 1 de 1</u>
Cliente	Banco Cielo Azul, S.A.	REF	PT 1
Cédula	Detección de actividades no autorizadas	Preparado por	MMR
Periodo	Del _____ Al _____	Supervisado por	JCE
Procedimiento	Inspeccionar sobre pistas de auditoría, el acceso y uso de los sistemas para detectar actividades no autorizadas de parte de los empleados del banco que tengan relación con los clientes que han presentado reclamo o denuncia a la empresa.		

Se obtiene del Comité de Auditoría Interna los reportes de las pistas de auditoría y del Departamento de TI la información sobre los accesos y el uso de los usuarios de los empleados y la información referente a los clientes que han presentado un reclamo o denuncia por transacciones no solicitadas o no realizadas por el cliente, y que de acuerdo con el análisis realizado por la entidad, dichos casos no son atribuibles al cliente.

Nombre Empleado	Usuario Asignado	Puesto de Trabajo	Área a la que pertenece	Fecha	Tiempo de Inicio Actividad	Tiempo de Finalización Actividad	Dirección IP	Agencia	Cliente Asignado	Actividad que realiza
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	10/08/2020	09:10:36	09:13:20	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Carlos Alberto Ramirez	Actualización de datos del cliente
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	12/08/2020	08:05:26	08:15:29	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Sebastián Armando Cáceres Solares	Actualización de datos del cliente
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	15/08/2020	12:23:52	12:36:36	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Laura Abigail Flores del Cid	Actualización de datos del cliente
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	15/08/2020	08:12:45	08:17:15	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Carlos Alberto Ramirez	Transferencia entre cuentas
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	20/08/2020	15:50:20	16:06:03	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Yursidia Esmeralda Cruz de Amaya	Actualización de datos del cliente
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	24/08/2020	12:32:30	12:36:05	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Sebastián Armando Cáceres Solares	Transferencia entre cuentas
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	25/08/2020	08:11:15	08:16:50	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Laura Abigail Flores del Cid	Transferencia entre cuentas
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	26/08/2020	12:15:12	12:30:52	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Marta Maria Mendoza Linares	Actualización de datos del cliente
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	26/08/2020	09:00:56	09:13:35	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Pedro Pablo Hernández López	Actualización de datos del cliente
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	28/08/2020	08:25:02	08:42:00	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Carlos Andrés Menjivar Zepeda	Actualización de datos del cliente
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	29/08/2020	15:43:36	15:55:25	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Marta Maria Mendoza Linares	Transferencia entre cuentas
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	31/08/2020	10:12:51	10:35:50	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Maria de los Angeles Aldana Benavides	Actualización de datos del cliente
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	31/08/2020	11:36:06	11:56:30	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Ricardo Olmedo	Actualización de datos del cliente
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	01/09/2020	12:29:37	12:37:13	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Yursidia Esmeralda Cruz de Amaya	Transferencia entre cuentas
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	03/09/2020	12:36:12	13:03:54	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Luis Daniel Jiménez	Actualización de datos del cliente
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	07/09/2020	14:13:02	14:30:44	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Luis Daniel Jiménez	Transferencia entre cuentas
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	09/09/2020	12:23:51	12:40:03	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Julia Maria Cáceres de Díaz	Actualización de datos del cliente
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	12/09/2020	08:04:15	08:16:13	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Pedro Pablo Hernández López	Transferencia entre cuentas
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	14/09/2020	09:36:45	09:58:15	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Andrea Nobemi Lopez Campos	Actualización de datos del cliente
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	16/09/2020	15:50:27	16:12:46	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	César Roberto Cruz	Actualización de datos del cliente
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	17/09/2020	13:38:18	13:50:01	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Ricardo Olmedo	Transferencia entre cuentas
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	21/09/2020	08:29:06	08:48:55	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Dolores del Carmen Mejía de Ramirez	Actualización de datos del cliente
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	21/09/2020	10:16:43	10:34:23	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Andrea Nobemi Lopez Campos	Transferencia entre cuentas
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	23/09/2020	12:16:13	12:25:15	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	César Roberto Cruz	Transferencia entre cuentas
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	25/09/2020	13:00:29	13:11:26	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Carlos Andrés Menjivar Zepeda	Transferencia entre cuentas
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	28/09/2020	14:06:16	14:15:15	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Julia Maria Cáceres de Díaz	Transferencia entre cuentas
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	29/09/2020	11:34:54	12:00:35	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Maria de los Angeles Aldana Benavides	Transferencia entre cuentas
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de Atención al Cliente	Gerencia de Negocios	30/09/2020	08:10:24	08:38:16	192.100.1.1	Centro Financiero La Joya	Elena Isabet Cabrera Averdado	Actualización de datos del cliente

Se solicitó al departamento de atención al cliente que proporcionan una lista de los clientes que han realizado un denuncia o reclamo de cargos en sus cuentas de ahorro no autorizadas desde el , obteniéndose desde el correo de atencionalcliente@bancocieloazul.com.sv que es canal por donde se hace la respectiva denuncia o reclamo, la siguiente lista:

07/02/2021, 10:23 resultados de la búsqueda - atencionalcliente@bancocieloazul.com.sv

AC AC

reclamo; denuncia; transferencia; Transaccion, inversion;

Redactar

1 ene 2020 – 31 dic 2020 De Contiene archivos adjuntos Para Búsqueda avanzada

Recibidos Destacados Postpuestos Importantes Enviados Borradores Categorías Social Notificaciones Foros Promociones Más

450 - 500 de muchos

ESTEFANIA AROCAS POSADA	Recibidos	Quiero hacer una denuncia - Hola, buenos días quiero hacer	03/11/20
GI LABERT FRANCO MENDEZ	Recibidos	RECLAMO POR TRANSACCIÓN - Buenas tardes hago este recl	04/11/20
JOAN AYALA FERRERAS RUIZ	Recibidos	RECLAMO - Buenos días Hago un reclamo por mala conducta	05/11/20
JOAN BAEZ TEJADO CETINO	Recibidos	Denuncia por malos tratos - Quiero denunciar que en la agenc	08/11/20
CARLOS ALBERTO RAMÍREZ	Recibidos	DENUNCIA - Quiero denunciar que en mi cuenta he visto refle	08/11/20
MARCO BERNARDO SOTO	Recibidos	Estoy reclamando - Buenas tardes Estoy reclamando que uste	11/11/20
ESTHER PASCUAL MORALES LOPEZ	Recibidos	Quiero hacer una denuncia - Hola, buenos días quiero hacer	15/11/20
SEBASTIÁN ARMANDO CÁCERES SOLARES	Recibidos	DENUNCIA - Buenas noches Quiero denunciar que en mi cuen	16/11/20
MARIA INES ROSALES ARIAS	Recibidos	DENUNCIA - Buenas tardes Hago esta denuncia de robo de m	16/11/20
LAURA MANUELA VALLES VASQUEZ	Recibidos	Reclamo - Quiero poner un reclamo de una transacción por	17/11/20
LAURA ABIGAÏL FLORES DEL CID	Recibidos	Denunciando una transferencia - Buenos días he visto que en	17/11/20
ELIOT ARNOLDO MORENO	Recibidos	RECLAMO Y DENUNCIA - Reclamo que no me quisieron hacer	18/11/20
YURIDIA ESMERALDA CRUZ DE AMAYA	Recibidos	Denuncio una transferencia que aparece en mi cuenta - Hola	19/11/20
JORDI OCTAVIO SALAZAR VASQUEZ	Recibidos	Denunciando - Hola, hago esta denuncia de un seguro de auto	19/11/20
JORDI RAFAEL QUEVEDO VILLACORTA	Recibidos	Denuncia - Buenas tardes, Quiero denunciar el mal trato de	21/11/20
MARTA MARÍA MENDOZA LINARES	Recibidos	DENUNCIA - Hola, buenas noches Tengo en mi cuenta unas tr	21/11/20
XAVIER BENITEZ RAMIREZ	Recibidos	Reclamo por seguro - Hola, los voy a denunciar en la defensor	22/11/20
PEDRO PABLO HERNÁNDEZ LÓPEZ	Recibidos	Denuncia - Revisando mi estado de cuenta he visto unas trans	23/11/20
MARIO PASCUAL FLORES	Recibidos	Reclamo - No puedo en acceder a banca en linea porque apa	23/11/20
ALBERT ADONAY ALVARADO JIMENEZ	Recibidos	RECLAMO - Pongo mi reclamo por un cobro de una comision	23/11/20
CARLOS ANDRÉS MENJÍVAR ZEPEDA	Recibidos	DENUNCIA - Hago la denuncia de unas transferencia de mi cu	24/11/20
MARIA MOLINERO GARRIDO	Recibidos	Denuncia - Pongo una denuncia por el robo de una tarjeta de	25/11/20
MARÍA DE LOS ÁNGELES ALDANA BENAVIDES	Recibidos	Denunciando una transacción de mi cuenta de ahorro	25/11/20
MARTA AGUILAR DE SOLA	Recibidos	Reclamo de un cobro - Buenas tardes, este reclamo es por un	26/11/20
MARTA BARCONS LARA	Recibidos	Denuncia de una comisión de la tarjeta de crédito - Hola, quie	27/11/20
RICARDO OLMEDO	Recibidos	DENUNCIA DE MI CUENTA - Buenos días En mi cuenta de aho	28/11/20
AGUSTÍN ARIZA GÓMEZ	Recibidos	Denuncia - Hola estimado banco, quiero denunciar el cobro d	29/11/20
ANTONIO SANTAMARIA CANO	Recibidos	Denuncia!!!! - Quiero poner esta denuncia de un corresponsa	30/11/20
LUIS DANIEL JIMÉNEZ	Recibidos	Robo!!!! - En mi cuenta de ahorro me estan robando desde	01/12/20
VALENTÍN GARCÍA GARCÍA	Recibidos	Reclamo a ustedes - Personal del banco de la agencia de metr	03/12/20
MARTA ALCAIDE MOLINA LARA	Recibidos	Quiero hacer una denuncia - Hola, buenos días quiero hacer	05/12/20
JULIA MARÍA CÁCERES DE DÍAZ	Recibidos	RECLAMO - Buenos días Hago un reclamo porque en mi cuen	10/12/20
ALBA ÁVILA MASJUAN	Recibidos	Denuncia - Quiero denunciar que en la agencia que esta en	14/12/20
ANNA RIVERO FLORIDO	Recibidos	Les pongo un reclmo - Les envío este correo porque hay un	16/12/20
ANDREA NOHEMÍ LOPEZ CAMPOS	Recibidos	DENUNCIA! - Buenos días Envío este correo porque revisand	20/12/20
MARTA AGUILERA MERINO	Recibidos	Denuncia de mi cuenta - Buenas noches, les envío este corre	20/12/20

9/11

<https://mail.bancoazulcielo.com.sv/mail/u/1#search/reclamo+%3B+denuncia+%#B+transferencia+%#B+transaccion+%#B+inversion>

De la lista proporcionada se han resaltado los clientes que presentaron su denuncia y que tienen relación con el caso investigado.

CONCLUSIÓN:

Se logró identificar que de los clientes que han presentado una denuncia sobre transacciones no realizadas por ellos, hay al menos 14 clientes, incluida a Andrea Nohemí López Campos, de los cuales hay un ejecutivo de atención al cliente que está asignado a ellos y sus actividades de acceso fueron para actualizar los datos de los clientes así como transferencia entre cuentas.



CONTADORES • CONSULTORES • AUDITORES

SBS AUDITORES, S.A. DE C.V.

Tipo de Auditoría	Forense		<u>Hoja 1 de 1</u>
Cliente	Banco Cielo Azul, S.A.	REF	PT 2
Cédula	Pistas de transacciones	Preparado por	MMR
Periodo	Del _____ Al _____	Supervisado por	JCE
Procedimiento	Monitorear las pistas de transferencias entre cuentas realizadas por el empleado Juan Yandel Morales verificando los cargos y abonos, montos, destino, medio utilizado para hacer la transacción con base a las fechas y movimientos del procedimiento anterior.		

Con base al procedimiento anterior se obtuvo que el empleado con Usuario Asignado JM100612 del ejecutivo de atención al cliente Juan Yandel Morales realizó transferencias haciendo un monitoreo de los cargos y abonos, montos, destino, medio utilizado para hacer la transacción.

Además, se debe verificar el número de transacciones y el monto máximo realizado en cada transferencia, de acuerdo a política del Banco Cielo Azul los depósitos son de hasta de \$500.00 por transacción, a cuentas propias o de terceros y realizar hasta 5 transacciones diarias.

FECHA	CONCEPTO	REFERENCIA DE TRANSACCIÓN	TITULAR CUENTA	NOMBRE DESTINATARIO	CUENTA ORIGEN	BANCO ORIGEN	CUENTA DESTINO	BANCO DESTINO	MONTO DE TRANSACCIÓN	TIPO DE TRANSACCIÓN	N° TRANSACCIONES AL DÍA	PAIS DEL DESTINATARIO
15/08/2020	TRANSFER 365	895825	CARLOS ALBERTO RAMÍREZ	INVIERTA FÁCIL, S.A. DE C.V.	7785364236	BANCO CIELO AZUL	3417602785	BANCO CIELO AZUL	\$ 2,000.00	ABONO	4	EL SALVADOR
24/08/2020	TRANSFER 365	897065	SEBASTIÁN ARMANDO CÁCERES SOLARES	INVIERTA FÁCIL, S.A. DE C.V.	77641364923	BANCO CIELO AZUL	3417602785	BANCO CIELO AZUL	\$ 600.00	ABONO	2	EL SALVADOR
25/08/2020	TRANSFER 365	897198	LAURA ABIGAIL FLORES DEL CID	INVIERTA FÁCIL, S.A. DE C.V.	77855962992	BANCO CIELO AZUL	3417602785	BANCO CIELO AZUL	\$ 850.00	ABONO	2	EL SALVADOR
29/08/2020	TRANSFER 365	898626	MARTA MARÍA MENDOZA LINARES	INVIERTA FÁCIL, S.A. DE C.V.	77850668069	BANCO CIELO AZUL	3417602785	BANCO CIELO AZUL	\$ 200.00	ABONO	1	EL SALVADOR
01/09/2020	TRANSFER 365	900064	YURIDIA ESMERALDA CRUZ DE AMAYA	INVIERTA FÁCIL, S.A. DE C.V.	77840359303	BANCO CIELO AZUL	3417602785	BANCO CIELO AZUL	\$ 290.00	ABONO	1	EL SALVADOR
07/09/2020	TRANSFER 365	901683	LUIS DANIEL JIMÉNEZ	INVIERTA FÁCIL, S.A. DE C.V.	77858461486	BANCO CIELO AZUL	3417602785	BANCO CIELO AZUL	\$ 500.00	ABONO	2	EL SALVADOR
10/09/2020	TRANSFER 365	895623	ANDREA NOHEMÍ LOPEZ CAMPOS	INVIERTA FÁCIL, S.A. DE C.V.	77851312065	BANCO CIELO AZUL	3417602785	BANCO CIELO AZUL	\$ 100.00	ABONO	1	EL SALVADOR
12/09/2020	TRANSFER 365	903646	PEDRO PABLO HERNÁNDEZ LÓPEZ	INVIERTA FÁCIL, S.A. DE C.V.	77850516448	BANCO CIELO AZUL	3417602785	BANCO CIELO AZUL	\$ 1,000.00	ABONO	3	EL SALVADOR
17/09/2020	TRANSFER 365	905169	RICARDO OLMEDO	INVIERTA FÁCIL, S.A. DE C.V.	77859945326	BANCO CIELO AZUL	3417602785	BANCO CIELO AZUL	\$ 750.00	ABONO	3	EL SALVADOR
23/09/2020	TRANSFER 365	909368	CÉSAR ROBERTO CRUZ	INVIERTA FÁCIL, S.A. DE C.V.	77850066982	BANCO CIELO AZUL	3417602785	BANCO CIELO AZUL	\$ 300.00	ABONO	1	EL SALVADOR
25/09/2020	TRANSFER 365	911186	CARLOS ANDRÉS MENJIVAR ZEPEDA	INVIERTA FÁCIL, S.A. DE C.V.	77842658953	BANCO CIELO AZUL	3417602785	BANCO CIELO AZUL	\$ 150.00	ABONO	1	EL SALVADOR
28/09/2020	TRANSFER 365	912696	JULIA MARÍA CÁCERES DE DÍAZ	INVIERTA FÁCIL, S.A. DE C.V.	77859326595	BANCO CIELO AZUL	3417602785	BANCO CIELO AZUL	\$ 1,000.00	ABONO	2	EL SALVADOR
29/09/2020	TRANSFER 365	918630	MARÍA DE LOS ÁNGELES ALDANA BENAVIDES	INVIERTA FÁCIL, S.A. DE C.V.	77849623254	BANCO CIELO AZUL	3417602785	BANCO CIELO AZUL	\$ 600.00	ABONO	2	EL SALVADOR

CONCLUSIÓN:

Se monitorean los movimientos de transferencias que el empleado Juan Yandel Morales realizó de los clientes que han presentado un reclamo o denuncia, encontrándose que la cuenta destino de esas transferencias son hacia la empresa Invierta Fácil, S.A. de C.V., las transacciones no exceden el monto ni número máximo por día.



CONTADORES • CONSULTORES • AUDITORES

SBS AUDITORES, S.A. DE C.V.

Tipo de Auditoría Forense Hoja 1 de 1

Cliente Banco Cielo Azul, S.A REF **PT 3**

Cédula Entrevista a cliente Preparado por MMR

Periodo Del ____01____ Al ____ Supervisado por JCE

Procedimiento: Entrevistar a uno de los clientes que ha presentado denuncia por cargos no autorizados en cuenta bancaria para conocer el procedimiento que realizó el Banco Cielo Azul para la captación de los datos personales

ENTREVISTA A CLIENTE

Fecha: 02 de marzo del 2021.

Nombre del entrevistado: Andrea Nohemí Lopez Campos.

Objetivo: Recopilar información relevante de los clientes que han presentado denuncia por cargos no autorizados en cuentas bancarias para verificar si los empleados de la entidad han tenido un involucramiento directo o indirecto en los casos reportados.

1.¿Qué tipo de servicios tiene usted con el Banco Cielo Azul? Tengo una cuenta de ahorros, tarjetas de crédito y débito.

2.¿Hace cuánto tiempo usted es cliente del Banco Cielo Azul? Tengo 5 años de ser cliente

3. Usted ha recibido algunas llamadas de parte del personal del Banco Cielo

Azul para ofrecerle algún servicio? No, no he recibido ninguna llamada por parte del banco.

4. ¿Ha solicitado al Banco algún servicio recientemente? No, no he solicitado

ningún servicio.

5. ¿Usted recibió algún correo de parte del personal del Banco para realizar algún cambio de datos personales?

Únicamente recibo correos del banco cuando realizo cambios de contraseña en la banca digital que tengo instalada en mi teléfono.

6. ¿De qué manera se dio cuenta de transacciones inusuales en su cuenta bancaria?

Me di cuenta porque empecé a ver operaciones en mi cuenta de ahorros que yo no había realizado.

7. Consultó usted con el banco por las transacciones inusuales que detecto en su cuenta bancaria

Si, me comuniqué con el banco e informe que había cargos no autorizados en mi cuenta bancaria. Pedí que reviertan la transacción y que me devuelvan mi dinero.

8. Usted compartió con alguna persona su clave de acceso a su cuenta de ahorros? No, en ningún momento he compartido mi clave con otra persona

CONCLUSIÓN:

Se entrevistó a la cliente Andrea Campos en las instalaciones del banco, quien manifestó no haber recibido llamadas, ni haber compartido información sobre la claves de acceso a su cuenta bancaria, únicamente la cliente comentó que recibe correos del Banco Cielo Azul, S.A cuando realiza cambios en la contraseña del usuario de la app del banco. Por lo que se concluye que el posible delito no se realizó en ningún medio utilizado por el Banco Cielo Azul.

Tipo de Auditoría Forense Hoja 1 de 1

Cliente Banco Cielo Azul, S.A. REF **PT 4**

Cédula Base de reclamos del Preparado por MMR
banco

Periodo Del _____ Al Supervisado por JCE

Procedimiento Solicitar el registro y/o base de incidentes de anomalías bancarias, que detalle cómo se identificó la anomalía, quién lo reportó, la fecha, quién lo resolvió y cómo lo hizo. Todo lo anterior para realizar un análisis.

Reclamos recibidos en Sucursal La Joya del Banco Cielo Azul el día 20/12/2020

Fecha	Hora	No. de cuenta	Tipo de reclamo	Medio de recepción	Nombre de cliente	Responsable de solución	Solución
20/12/2020	3:00 p.m	125-639-00-54575-1544	Cargos no autorizados en cuenta bancaria	Call center	Andrea Campos	Ing. Rodrigo Larios	Verificación de las direcciones IP u otra información que recopile datos que sirvan para el no repudio
20/12/2022	8:40 a.m	N/A	Atención indebida	Call center	Ricardo López	Lic. Fernando Guerrero	Llamado de atención al empleado
20/12/2022	9:55 am	128-569-74-749678-7	Cargos no autorizados en cuenta bancaria	Call center	Luis Meléndez	Ing. Rodrigo Larios	Verificación de las direcciones IP u otra información que recopile datos que sirvan para el no repudio

20/12/2022	1:59	N/A	Cobros de comisiones	Correo electrónico	Laura Torres	Lic. Fernando Guerrero	Envío de los términos y condiciones del manejo de cuentas en el banco.
20/12/2022	2:45 p.m	122-512-02-544588-9	Aspectos contractuales	Correo electrónico	Isabel Martínez	Lic. Fernando Guerrero	Envío de los términos y condiciones del manejo de cuentas en el banco.
20/12/2022	9:36 a.m	125-842-03-635454-6	Problemas en el envío de estado de cuenta	Correo electrónico	María Pérez	Lic. Fernando Guerrero	Envío del estado de cuenta
20/12/2022	10:10 a.m	127-899-54-427898-5	Incidencia en cajero automático	Call center	Antonia Rodríguez	Ing. Rodrigo Larios	Inspección del cajero automático

CONCLUSIÓN:

Se verificó que el día 20/12/2020 se recibió en la sucursal La Joya del Banco Cielo Azul, S.A el reclamo de la Sra. Andrea López por cargos no autorizados en la cuenta bancaria 125-639-00-54575-1544 para lo cual se procedió a verificar las transacciones a través de la dirección IP para lo cual se se determinó que el dispositivo en el cual se realizaron las transacciones no corresponden a la de la cliente.



CONTADORES • CONSULTORES • AUDITORES

SBS AUDITORES, S.A. DE C.V.

Tipo de Auditoría	Forense		<u>Hoja 1 de 1</u>
Cliente	Banco Cielo Azul, S.A.	REF	PT 5
Cédula	Violaciones de Seguridad	Preparado por	MMR
Periodo	Del _____ Al _____	Supervisado por	JCE
Procedimiento	Verificar si se ha registrado violación de seguridad en las transacciones de cargos que se realizaron en la cuenta bancaria de Andrea Nohemí López Campos.		

El banco Cielo Azul utiliza el sistema *RSA AdaptiveAuthentication* , una plataforma integral de autenticación y detección de fraudes, con tecnología de autenticación basada en riesgos de RSA, diseñada para medir el riesgo asociado con el inicio de sesión y las actividades posteriores al inicio de sesión de un usuario mediante la evaluación de una variedad de indicadores de riesgo.

De acuerdo a las auditorías aplicadas por el banco, los análisis no determinaron ninguna vulnerabilidad en la seguridad que comprometa la información de datos, sin embargo, ante

casos como email *spoofing* o suplantación de identidad por correo electrónico que es una técnica maliciosa donde se envían correos con remitente falso para enviar spam, difundir malware o llevar a cabo ataques de phishing y suplantar la identidad se utilizará la técnica de interpretación de las cabeceras de los correos para identificar, entre otros, los siguientes datos:

- » La información relativa al emisor y al receptor,
- » los servidores de correo intermedios por los que pasa el correo desde el origen hasta su destino,
- » el cliente de correo que se utilizó para enviarlo, y
- » la fecha de envío y recepción del email.

Esta técnica se utilizará para verificar que uno de los correos enviados por Andrea Nohemí López Campos de la denuncia realizada por cargos no autorizados y los recibidos por el ejecutivo de atención al cliente Juan Yandel Morales son de la misma dirección de correo electrónico.

La evidencia PT13.E1 es el correo que Andrea Nohemí López Campos envió el 20 de diciembre haciendo la denuncia sobre cargos que aparecen en su estado de cuenta que no ha autorizado al correo de atención al cliente del Banco.

La evidencia PT13.E2 es el correo que el ejecutivo de atención al cliente Juan Yandel Morales recibió con la autorización de actualización de datos y autorización para que realizaran cargos en su cuenta de ahorro de parte de Andrea Nohemí López Campos.

Mensaje original
EVIDENCIA PT13.E1

ID de mensaje	<CA+89sZsbE4QjZdKw9ADAN7wDAZN4Vb3g_3GvT5KkZOxWGx1Rw@mail.gmail.com>
Creado a las:	20 de diciembre de 2020, 11:16 (entregado en 6 segundos)
De:	andylopez@gmail.com <andylopez@gmail.com>
Para:	"atencionalcliente@bancocieloazul.com.sv" <atencionalcliente@bancocieloazul.com.sv>
Asunto:	Denuncia por transacciones
SPF:	PASS con la IP 40.92.41.19 Más información
DKIM:	'PASS' con el dominio hotmail.com Más información
DMARC:	'PASS' Más información

Descargar original
Copiar en el portapapeles

```

Delivered-To: atencionalcliente@bancocieloazul.com.sv
Received: by 20201a05:612c:2288:b0:248:c5fd:cd8 with SMTP id fp8csp7516676vqb;
Thu, 20 Dec 2020 07:26:27 -0800 (PST)
X-Google-Smtp-Source: AdPp3WJdVpQjPGf33ewyozGo/3/CCG+uhZAUH9H44amBee7yB35Inf+031daul/FYWG1S1Ik
X-Received: by 2002:a25:bc8f:: with SMTP id e15mr7769757ybk.204.1640320527734;
Thu, 20 Dec 2020 07:26:27 -0800 (PST)
ARC-Seal: i=2; a=rsa-sha256; t=1608109227; cv=pass;
d=google.com; s=arc-20160816;
b=D3r/Sj2UGTIE8nouyKp58ZVF1R5duUkky/Zn/OC8pbe42DofSam0ID1x6dKtGPRV
P50+0lmiogK9L1v+8Gkccv138H+1251d9lKE+PejPBU438TzaxXvEbroH/bvE7z
1yU/2s11uPPC1lpJkTYe+99d5yK5S1cRbV1lgvR32mTKyZDPUOIZc0vlg1E4p
05SCsvT1V+a5cZM09Fm8Tl0KQ0a3k0kgT3urfg0hC/Dnz5G7n31NIXOV2ERACQLE
fWElvLw1YXOL1+h8B70+uf1wTjw/R/tW6y2lPK1Inreg+9/G7gFXRTD1PL5Trfcqkq
dXzg==
ARC-Message-Signature: i=2; a=rsa-sha256; c=relaxed/relaxed; d=google.com; s=arc-20160816;
h=mime-version:suggested_attachment_session_id:content-language
:accept-language:in-reply-to:references:message-id:date:thread-index
:thread-topic:subject:to:from:dkim-signature;
bh=U+3no015Rv3TALB012lBdGkuh92a8a18fVvU7emp=;
b=Uv7E1jTpvu9Xf61r60zCTB0W4q5YKNC1ov109Vv81u2AvzCqhv1kohDyhyvQ83
9+0065hIXZCa8p900+ALXpPr0cKf7n0pGpV7s1DpTK8PjC7zfo8HT21uW7tSpED
TjtoB3cd9Z17bPPUUVtW2M9eLZhlqpd1G0se7l+1/1310uagkE+gfyar1PqtcDA2
6ebbh81GazekLQC8017IceaJub00HjTL145e0TVxgtan4vRB/AzyKDeZHE0w/vC
a19+15mH19Am3h2reqh2psre1J1hTub7ME2j15m00wR143ezANB69eSR2zov0p1M1
/br==
ARC-Authentication-Results: i=2; mx.google.com;
dkim-pass header.i=@hotmail.com header.s-selector1 header.b="Wmbf+/E";
arc-pass (i=1);
spf-pass (google.com: domain of rpolanco29@hotmail.com designates 40.92.41.19 as permitted sender) smtp.mailfrom= andylopez@gmail.com;
dmarc-pass (p=NONE sp=NONE dis=NONE) header.from-hotmail.com
Return-Path: andylopez@gmail.com
Received: from NAF10-DN6-obe.outbound.protection.outlook.com (mail-dm6nam1001kn2019.outbound.protection.outlook.com. [40.92.41.19])
by mx.google.com with ESMTPS id a18s1150142ybp.385.2021.12.23.20.35.27

```

Mensaje original **EVIDENCIA PT13.E2**

ID de mensaje	<SA1PR14MB5878B99FC566E221DE80C3BEB2209@SA1PR14MB5878.namprd14.prod.outlook.com>
Creado a las:	14 de septiembre de 2020, 7:26 (entregado en 2 horas)
De:	Jennifer Carolina Rivas Recinos <jennyrivas_1982@hotmail.com>
Para:	"morales.juan@bancocieloazul.com sv" <morales.juan@bancocieloazul.com sv>
Asunto:	Actualización de Datos
SPF:	PASS con la IP 40.92.43.63 Más información
DKIM:	'FAIL' con el dominio hotmail.com Más información
DMARC:	BESTGUESSPASS Más información

[Descargar original](#)
[Copiar en el portapapeles](#)

```

Delivered-To: morales.juan@bancocieloazul.com.sv
Received: by 2002:a05:1635:14693:b0:cb:a290:602b with SMTP id w19csp2065984rwl;
Mon, 14 Sep 2020 07:26:05 -0700 (PDT)
X-Goog-Source: ANshyR6hy/yAKQFhs3+5b8C13510ZDLGQx10nh2vyy5e19AKLMDG/LmrShy6:4p5K3D69X081iw
X-Received: by 2002:a05:6638:218f:b0:35a:7f20:6a57 with SMTP id s15-20020a056638218f00b0035a7f206a579m949343jaj.186.1665385204864;
Mon, 14 Sep 2020 07:26:05 -0700 (PDT)
ARC-Seal: i=2; a=rsa-sha256; t=1665385204; cv=pass;
d=google.com; s=arc-20160816;
b=bz70oQxlyTo52Q24nsGtPaf/evLr0lc1w6RT12AIqgJKlfgT567VLI2/mno0GJwh
5ZUzfY0+J/z9hVx1Psga5F1vhCH/55Gv92RIM5eIn4bvoy30IuAraqb0t2tCL
9wC#699zEbZ7Hd2z2OfngT0n#D1gbt0X/4hA2QAnchMyK0jrsu+vU5KgnazjK3Lut
KID05HjXGd5h54IVy004T00Vh993fg2644C4nc61p0+T8srInF#6A02ZcZpT+2
AG4Vva00Fprv022R92p0651t42k/TK/L5htg5sx72TbM4ko/payM#ezpM4+v0Y
RRBQ=
ARC-Message-Signature: i=2; a=rsa-sha256; c=relaxed/relaxed; d=hotmail.com; s=arc-20160816;
h=mime-version:msip_labels:content-language:accept-language
:message-id:date:thread-index:thread-topic:subject:to:from
:dkim-signature;
bh=qnaXQYc0P#r5p2cfsRk+0177621VdJdxUjovjll=;
b=6y#MTqB2ycPb1pIakvet03PamL/80Kac/XSYR0hMyY0P2f5p1RbA620nd0p4rm4
es++ad560Xp0dzc68QZ/C1vBKfdxAm3B9Klv3zrtrk1B9C10h3VTPfx844p507KTIIT
z411vool9215w0655Ylneh74tF89yV5xKIGkLYKLOSIne581KDPHf919Q/8sgcQ
eBLTq0f6u027pV58k9g+3VLAj5517Cw068z1509e97Mj7FvHv72kVym7u4
mq#PdpArVn2r3E2H4w1KohmAla5CTE057VnImH2z0xK01V50LDp0yH61K8w
/kTA=
ARC-Authentication-Results: i=2; mx.google.com;
dkim=fail header.i=hotmail.com header.s=selector1 header.b=F20#4udv;
arc=fail (i=1);
spf=pass (google.com: domain of andylopez@gmail.com designates 40.92.43.63 as permitted sender) smtp.mailfrom=andylopez@gmail.com;
dmarc=pass (p=NONE sp=NONE dis=NONE) header.from=hotmail.com
Return-Path: jennyrivas_1982@hotmail.com
Received: from NAM02-IP3-obe.outbound.protection.outlook.com (mail-dm3nam02olkn2063.outbound.protection.outlook.com. [40.92.43.63])
by mx.google.com with ESMTPS id 13-20020a056638218f00b0035a7f206a579m949343jaj.186.1665385204864

```

CONCLUSIÓN:

El correo fue entregado pasadas 2 horas, es decir, tardó 2 horas en llegar desde que se envió (en el último destacado pueden verse las direcciones de los servidores por las que pasa el correo hasta que es entregado).

En el campo «De:» se observa el dominio hotmail.com que no coincide con el supuesto emisor del mensaje que de acuerdo al formulario Conoce a tu Cliente emitido el 18 de mayo de 2017 y firmado por Andrea Nohemy López Campos, el correo de contacto es andylopez@gmail.com y el correo del cual la cliente autorizaba a realizar cargos en su cuenta es jennyrivas_19982@hotmail.com

Los registros DKIM y DMARC no han pasado el control de verificación. Tanto el tiempo de entrega, como el remitente y los registros SPF, DKIM y DMARC indican que se trata de un email *spoofing* de suplantación de identidad.



SBS AUDITORES, S.A. DE C.V.

Tipo de Auditoría	Forense		<u>Hoja 1 de 1</u>
Cliente	Banco Cielo Azul, S.A.	REF	PT 6
Cédula	Autorización cargos automáticos a cuenta	Preparado por	MMR
Periodo	Del _____ Al _____	Supervisado por	JCE
Procedimiento	Comprobar mediante la técnica de inspección los documentos que soportan las autorizaciones de cargo a cuenta de Andrea Nohemí López.		

Revisión de documentos que Andrea Nohemí López Campos autorizó para que se le hicieran cargos automáticos en su cuenta de ahorro N° 77651330265

El día 14 de septiembre de 2020 según registros de sistema, el ejecutivo de atención al cliente Juan Yandel Morales realizó actualización de datos de la señorita López y uno de los formularios actualizados es el Servicio de Débito a Terceros a favor de Invierta Fácil, S.A. de C.V.

Realizando una inspección más detallada de la firma autógrafa de dicho documento se compara con el DUI de la persona, determinando que las firmas en ambos documentos son similares. Para comprobar esto, utilizando la técnica de grafología con la experta Virginia Ramos, licenciada en Relaciones Industriales con certificación en grafología se determinó que:

1. Se comparan ambos documentos: el de la firma original con el que contiene la firma sospechosa.
2. Se mide la longitud de ambas firmas, la firma de una persona sigue siendo siempre de la misma longitud, incluso si la escritura a mano cambia. Una firma falsa puede ser más larga o más corta que la original. Se determinó que la firma original mide 5.2 cm de largo y la firma sospechosa 3.6 cm.
3. Se buscó pequeñas roturas en la firma sospechosa. Según la experta, los falsificadores de firmas se detienen durante el proceso de copia de la firma para examinar la copia original. Cuando hacen esto, pueden levantar el lápiz del papel. Esto hace que los espacios entre las letras sean un poco más grandes de lo habitual. El trazo a partir de la siguiente letra será más pesado.

4. Se buscan las líneas temblorosas, esto ocurre cuando el falsificador sostiene la pluma con fuerza debido a la concentración intensa.

SERVICIO DEBITO A TERCEROS - BANCO CIELO AZUL
AUTORIZACION DE DEBITO EN CUENTA CORRIENTE O CUENTA DE AHORRO

Autorizo debitar la cuenta detallada en este documento, para pagos de Invierta Fácil, S.A. de C.V.

Cuenta Corriente Cuenta de Ahorro

No. de Cuenta: 77651332065 No. de Póliza: _____

Nombre de Cuentahabiente: ANDREA NOHEMI LÓPEZ CAMPOS

Nombre de Asegurado: _____

No. DUI y NIT de Cuentahabiente: 02136583-1 y 0511-151079-100-4

Monto Máximo Mensual a Debitar: \$ 400.00

Seleccionar Fecha de Corte: 3 de Mes 17 de Mes

Fecha de terminación de Débitos: 14/09/2021

Tel. Oficina: 2225-1111 Tel. Residencia: 2222-2217 Celular: 7148-1003

Correo Electrónico: ANDYLOPEZ@GMAIL.COM

Dirección envío de factura: PJE JACARANDA POL K CASA 14 COL. VERANDA, STA TECLA

Firma de Cuentahabiente o Representante Legal
(Agregar copia de DUI y/o sello de persona Jurídica)

14/09/2020

14 SEPTIEMBRE 2020

NOTA IMPORTANTE: Si el débito es denegado se enviará Aviso de Cobro para ser pagado en Banco o en oficina Patic.

ORIGINAL - BANCO



REPUBLICA DE EL SALVADOR
DOCUMENTO UNICO DE IDENTIDAD

Apellidos / Surnames: **ANDREA NOHEMI**
Nombres / Given Names: **LOPEZ CAMPOS**
Género / Gender: **Salvadorense por / Salvadorian by M**
Fecha y Lugar de Nacimiento / Date and Place of Birth: **23/03/1970 SAN SALVADOR, SAN SA**
Fecha y Lugar de expedición / Date and place of issuance: **25/07/2009 SANTA TECLA, LA LIBER**
Firma o Huella del Titular / Holder's Signature: *[Handwritten Signature]*
Fecha de expiración / Date of expiration: **31/03/2010**

Numero Único de Identidad / Unique ID Number: **02136583-1**

CONCLUSIÓN:

La experta en grafología concluye que la firma que aparece en el documento formulario actualizado de Servicio de Débito a Terceros a favor de Invierta Fácil, S.A. de C.V. y el DUI de la señorita Andrea Nohemí López Campos no es la misma y que se trata de una firma falsa.



CONTADORES • CONSULTORES • AUDITORES

SBS AUDITORES, S.A. DE C.V.

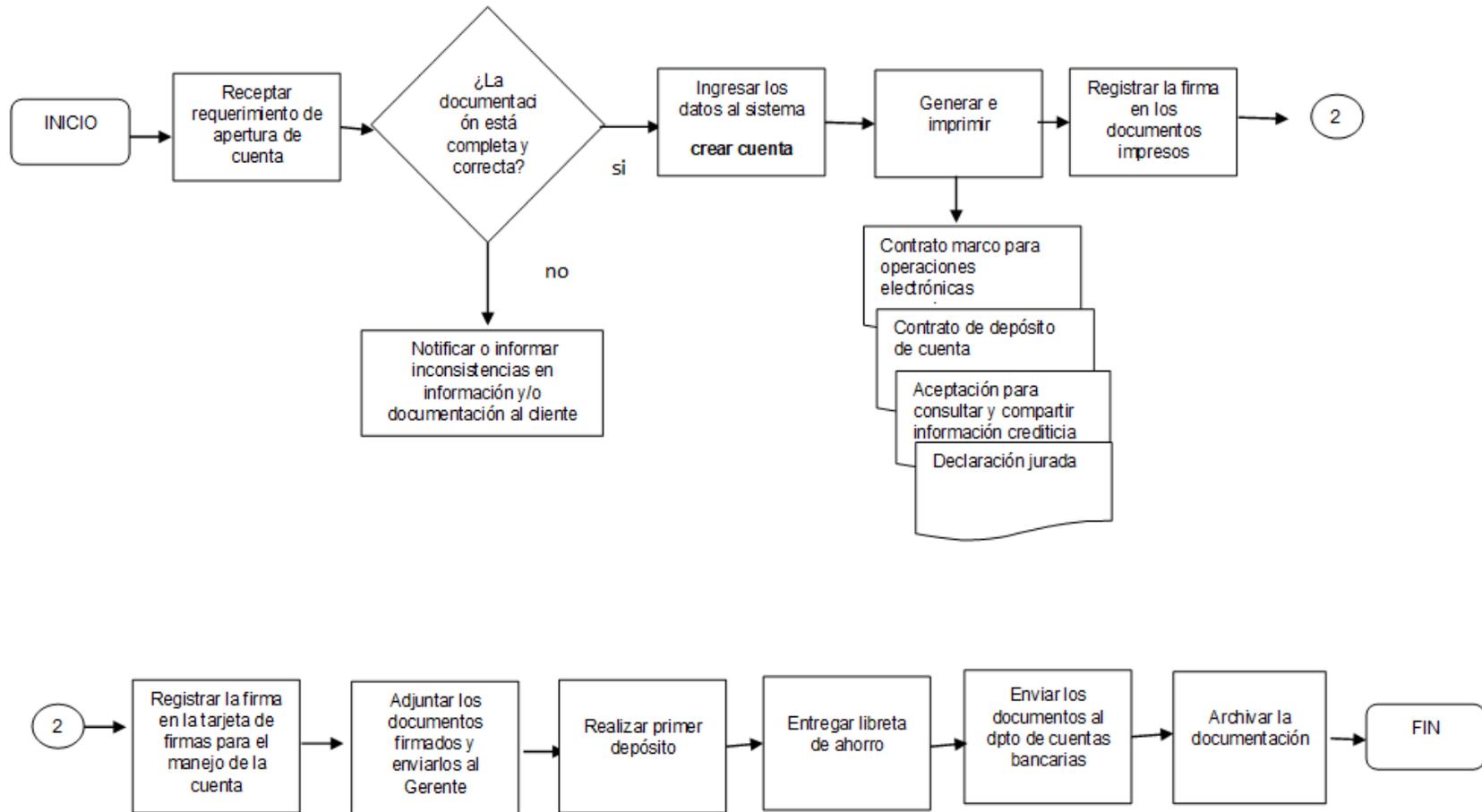
Tipo de Auditoría Forense Hoja 1 de 1

Cliente Banco Cielo Azul, S.A. REF **PT 7**

Cédula Procedimiento de autorización de apertura de nuevas cuentas bancarias Preparado por MMR

Periodo Del _____ Al _____ Supervisado por JCE

Procedimiento Investigar, cual es el proceso y cómo autoriza la agencia la apertura de nuevas cuentas bancarias para verificar las personas involucradas en dicho proceso e inspeccionar si existen anomalías en las aperturas de cuentas.



1. El asesor de apertura de cuenta debe promover los servicios y beneficios que el banco ofrece.
2. Brindar información sobre los requisitos de apertura
3. El cliente completa los requisitos , el asesor recibe y revisa los documentos.
4. Si los documentos son correctos ingresa al sistema los datos personales y procede a crear la cuenta
5. El asesor de apertura de cuenta genera o imprime los siguientes documentos:Contrato marco para operaciones electrónicas, contrato de depósito de cuentas, aceptación para consultar y compartir información crediticia y declaración jurada.
6. Registrar la firma del cliente en los documentos impresos, una vez que los documentos estén correctos.
7. En caja el cliente debe realizar el primer depósito de US \$25 y enviar los documentos a ventanilla.
8. Ventanilla receipta los documentos , abre la cuenta y realiza el depósito
9. Se le entrega la libreta de ahorro al cliente y se envía los documentos al departamento de apertura de cuentas.
10. Se archivan los documentos
11. Fin

Los responsables directos del proceso son los Jefes de Agencias en sus respectivas agencias y en la matriz el supervisor de servicios. Implicados en el proceso:

1.Jefes de Agencias

2. Supervisor de Servicios

3. Recibidor-Pagador

Para el caso de la sucursal La Joya el responsable de la autorización es el Lic. José Ramos y para el se procedió a revisar el contrato de depósito en cuenta de ahorro de la Sra. Andrea López. A continuación se muestran fragmentos más relevantes del contrato:

- BANCO CIELO AZUL



Contrato de Depósito en Cuenta de Ahorro(Persona Natural)

Contrato de depósito

1°. La cuenta de ahorro programado se denominará _____ El monto mínimo de apertura de la presente cuenta es de \$25 _____; 2°. El plazo del presente contrato es de doce meses, pero el Ahorrante podrá solicitar su terminación a la llegada de la fecha de vencimiento del Ahorro Programado o durante los tres días de gracia que otorga el Banco y a solicitud de(l) (los) titular(es), de la cuenta, o en ausencia por defunción por el(los) beneficiario(s), el Banco procederá al cierre de la cuenta por medio de la entrega de los fondos en efectivo, la emisión de cheque de gerencia o abono a otra cuenta del mismo titular. El Banco realizará una capitalización de intereses al saldo total disponible de la cuenta hasta el día anterior a la fecha de cierre. En caso que la cuenta no tenga la totalidad de fondos disponibles y presente fondos flotantes, fondos en curso de compensación o fondos bloqueados parcial o totalmente, no podrá realizarse el cierre de la cuenta hasta que los fondos sean liberados; 3°. Los fondos disponibles podrán ser retirados de la cuenta por medio de Retiros en efectivo realizados en ventanilla y Emisión de Cheques de Gerencia a solicitud de (los) titular(es). En el caso del retiro anticipado de los fondos, el Banco cobrará una comisión por cada operación; 4°. El Banco cuenta con la garantía y el respaldo del Instituto de Garantía de Depósitos (IGD), hasta el límite vigente por titular de conformidad al artículo 167 de la Ley de Bancos; salvo las excepciones establecidas en el artículo 168 de la referida ley; 5°. El ahorrante deberá definir con el Banco el plazo para el cual quiere fijar su programa de ahorro, el cual no podrá ser menor a cuatro meses; 6°. El ahorrante autoriza al banco, que en caso de no cancelar la presente cuenta de ahorro programado en la fecha de vencimiento o durante los días de gracia otorgados por el banco, ésta se renovará automáticamente por otro periodo igual al convenido en este contrato; 7°. Para el ahorro programado el (los) Ahorrante(s) se compromete a depositar mensualmente, la cantidad mínima de \$ 20 _____, dichos depósitos deberán de ser efectuados antes del día 7 de cada uno de los meses establecidos en el presente contrato, el cual vencerá el día 7 de diciembre de 2021 _____; en

responsabilidad civil derivada del mismo; 26°. El(los) ahorrante(s), en este contrato designará a uno o más beneficiarios, a efecto de que a su fallecimiento se le(s) entregue(n) los fondos disponibles con sus respectivos intereses en las partes que éste estipule y se entenderá que de no dejar la distribución de los fondos, se harán en partes iguales entre los beneficiarios:

Beneficiarios	Relación	Porcentaje %
Blanca Rosa Campos	Madre	50%

autoridades competentes, sobre cualquier situación relacionada con esta materia, de conformidad a la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos; 30°. El ahorrante podrá solicitar al Banco el servicio de ebanking el cual será firmado por separado; 31° Condiciones especiales para manejo de cuenta: El ahorrante expresamente establece que la presente cuenta será manejada por las siguientes personas y con las siguientes restricciones: _____

Autorizados	No Documento	Firma
José Rubén Almirez	0649-689-181277-6	

CONCLUSIÓN:

Se revisó el procedimiento que se siguió para la apertura de la cuenta de ahorro No.125-639-00-54575-1544 y el respectivo contrato de apertura de cuenta de ahorro en el cual no se encontró evidencia de cambios o manipulación en los archivos de apertura.



SBS AUDITORES, S.A. DE C.V.

Tipo de Auditoría	Forense		<u>Hoja 1 de 1</u>
Cliente	Banco Cielo Azul, S.A.	REF	PT 8
Cédula	Inspección de cuentas bancarias	Preparado por	MMR
Periodo	Del _____ Al _____	Supervisado por	JCE
Procedimiento	Inspeccionar si el personal del Centro Financiero La Joya posee cuentas bancarias con la Institución Bancaria “Cielo Azul, S.A.”.		

Narrativa:

Mediante el apoyo del departamento de TI del banco Cielo Azul, S.A. y bajo la supervisión del personal autorizado a la base de datos de las cuentas bancarias del banco, se identificó que el Sr. Juan Yandel Morales (Gerente de Centro Financiero) y el Sr. Noel Armando Gutiérrez (Atención a cliente de Centro Financiero), creadas durante el año 2019, y que al final del año 2020, presenta aumentos considerables en sus cuentas bancarias.



Fecha	Tipo de cuenta bancaria	Titular de la cuenta	No de cuenta bancaria	Saldo al 31 de diciembre del 2020
15/6/2017	Cuenta de corriente	AGUILAR RUIZ, *****	****_*-1330	\$ 8,658.23
27/3/2016	Cuenta de corriente	ALVARO ESPINOZA, *****	****_*-1430	\$ 5,280.12
12/2/2017	Cuenta de corriente	ATAYUPANQUI, *****	****_*-3210	\$ 3,315.93
28/3/2017	Cuenta de ahorro	CAMPOS ROJAS, *****	****_*-1340	\$ 4,189.90
18/5/2019	Cuenta de corriente	MORALES AGUILAR, JUAN YANDEL	****_*-3370	\$ 522,327.23
15/9/2017	Cuenta de ahorro	CASTILLO GONZALES, *****	****_*-2020	\$ 5,442.12
12/9/2018	Cuenta de ahorro	CORDOVA ALVARADO, *****	****_*-2302	\$ 9,494.64
12/3/2019	Cuenta de ahorro	FACUNDO HUAMAN, *****	****_*-6680	\$ 3,356.34
20/5/2016	Cuenta de ahorro	FUENTES JIMENEZ, *****	****_*-8101	\$ 8,590.74
10/9/2017	Cuenta de corriente	GARAY DAVAN, *****	****_*-5370	\$ 5,605.92
11/11/2019	Cuenta de corriente	GUTIERREZ CAMPOS, NOEL ARMANDO	****_*-8023	\$ 57,208.30
17/1/2020	Cuenta de ahorro	HUAMAN AGUILAR, *****	****_*-2740	\$ 5,739.92
13/1/2016	Cuenta de ahorro	LARRAÑAGA RODRIGUEZ, *****	****_*-7320	\$ 7,116.23
11/12/2016	Cuenta de ahorro	MAGUINA CCAHUANA, *****	****_*-7130	\$ 5,825.84
15/3/2016	Cuenta de corriente	MARTINEZ HURTADO, *****	****_*-1530	\$ 8,347.03
3/5/2016	Cuenta de ahorro	MUCHA VILCHEZ, *****	****_*-6460	\$ 6,652.19
22/11/2016	Cuenta de corriente	NUÑEZ VILLANUEVA, *****	****_*-9120	\$ 5,458.94
16/10/2017	Cuenta de corriente	PEREA TEVES, *****	****_*-7800	\$ 8,204.29
3/2/2016	Cuenta de ahorro	QUISPE LUYO, *****	****_*-6280	\$ 9,166.74
29/11/2019	Cuenta de corriente	RIDOS NUNTA, *****	****_*-1012	\$ 7,891.00
12/11/2018	Cuenta de corriente	SANCHEZ MINAYA, *****	****_*-4190	\$ 13,469.20
24/2/2016	Cuenta de corriente	TENAZOIA REATEGUI, *****	****_*-4280	\$ 3,717.14
30/3/2016	Cuenta de corriente	TRUJILLO REYES, *****	****_*-7390	\$ 9,239.83

CONCLUSIÓN:

Se identificó mediante una inspección en la base de datos de cuentas bancarias del Banco Cielo Azul, S.A. que hay empleados del centro financiero La Joya que mantienen cuentas bancarias pertenecientes a la institución bancaria en la que laboran y que presentan montos significativos.



SBS AUDITORES, S.A. DE C.V.

Tipo de Auditoría	Forense		<u>Hoja 1 de 1</u>
Cliente	Banco Cielo Azul, S.A.	REF	PT 9
Cédula	Inspección de transacciones bancarias	Preparado por	MMR
Periodo	Del _____ Al _____	Supervisado por	JCE
Procedimiento	Solicitar los reportes de transacciones realizadas durante los días en que se identificaron anomalías en las transacciones bancarias de la cuenta de la Sra. López		

Narrativa:

Mediante el apoyo del departamento de TI del banco Cielo Azul, S.A. y bajo la supervisión del personal autorizado del banco y de la señorita López, se inspeccionó la base de datos de las transacciones bancarias realizadas por la Sra. López los días, 10, 14 y 21 de septiembre del año 2020, observándose pequeñas transacciones a favor del Sr. Juan Yandel Morales (Gerente de Centro Financiero) y el Sr. Noel Armando Gutiérrez (Atención a cliente de Centro Financiero):



BANCO CIELO AZUL, S.A.

FECHA	CONCEPTO	REFERENCIA DE TRANSACCION	TITULAR DE CUENTA	NOMBRE DEL DESTINATARIO	CUENTA DE ORIGEN	BANCO DE ORIGEN	CUENTA DE DESTINO	HORA DE LA TRANSACCION	BANCO DE DESTINO	MONTO DE TRANSACCION	TIPO DE TRANSACCION	NO DE TRANSACCIONES AL DIA	PAIS DEL DESTINATARIO
10/03/2020	Transferencia Electronica	Cuenta de corriente	ANDREA NICHIELI LOPEZ CAMPOS	PERISMA MODA	****-****-0070	Banco Cielo Azul S.A.	****-****-3423	09:39:00	Banco El Moderno, S.A.	\$ 254.53	Abono	1	EL SALVADOR
04/03/2020	Transferencia Electronica	Cuenta de corriente	ANDREA NICHIELI LOPEZ CAMPOS	RESTAURANTE LOS HERMANOS	****-****-0070	Banco Cielo Azul S.A.	****-****-8236	11:33:00	Banco El Economista, S.A.	\$ 45.34	Abono	1	EL SALVADOR
10/04/2019	Transferencia Electronica	Cuenta de corriente	ANDREA NICHIELI LOPEZ CAMPOS	FASHION BOUTIQUE	****-****-0070	Banco Cielo Azul S.A.	****-****-4503	14:56:00	Banco El Moderno, S.A.	\$ 110.32	Abono	1	EL SALVADOR
20/02/2017	Transferencia Electronica	Cuenta de corriente	ANDREA NICHIELI LOPEZ CAMPOS	QUISEP FERNANDEZ SAMUEL	****-****-0070	Banco Cielo Azul S.A.	****-****-2309	16:33:00	Banco Teosoc, S.A.	\$ 33.50	Abono	1	EL SALVADOR
17/02/2017	Transferencia Electronica	Cuenta de corriente	ANDREA NICHIELI LOPEZ CAMPOS	JUAN ANGEL HORALES	****-****-0070	Banco Cielo Azul S.A.	****-****-8370	16:51:00	Banco Cielo Azul S.A.	\$ 50.10	Abono	1	EL SALVADOR



BANCO CIELO AZUL, S.A.

FECHA	CONCEPTO	REFERENCIA DE TRANSACCION	TITULAR DE CUENTA	NOMBRE DEL DESTINATARIO	CUENTA DE ORIGEN	BANCO DE ORIGEN	CUENTA DE DESTINO	HORA DE LA TRANSACCION	BANCO DE DESTINO	MONTO DE TRANSACCION	TIPO DE TRANSACCION	NO DE TRANSACCIONES AL DIA	PAIS DEL DESTINATARIO
1/03/2020	Transferencia Electronica	Cuenta de corriente	ANDREA NICHIELI LOPEZ CAMPOS	LA CASA DEL MUEBLE, S.A DE CV	****-****-0070	Banco Cielo Azul S.A.	****-****-1232	09:34:00	Banco Teosoc, S.A.	\$ 1,364.93	Abono	1	EL SALVADOR
1/03/2020	Transferencia Electronica	Cuenta de abono	ANDREA NICHIELI LOPEZ CAMPOS	COMERCIAL DE ELECTRONICA, S.A. DECORACIONES SALVESTRE, S.A DE CV	****-****-0070	Banco Cielo Azul S.A.	****-****-8234	11:23:00	Banco El Economista, S.A.	\$ 230.93	Abono	1	EL SALVADOR
1/03/2020	Transferencia Electronica	Cuenta de abono	ANDREA NICHIELI LOPEZ CAMPOS	CV	****-****-0070	Banco Cielo Azul S.A.	****-****-0329	14:36:00	Banco El Moderno, S.A.	\$ 1,269.93	Abono	1	EL SALVADOR
1/03/2020	Transferencia Electronica	Cuenta de abono	ANDREA NICHIELI LOPEZ CAMPOS	GUTIERREZ CAMPOS, NOEL ARIANNO	****-****-0070	Banco Cielo Azul S.A.	****-****-8023	16:54:00	Banco Cielo Azul S.A.	\$ 50.10	Abono	1	EL SALVADOR



BANCO CIELO AZUL, S.A.

FECHA	CONCEPTO	REFERENCIA DE TRANSACCION	TITULAR DE CUENTA	NOMBRE DEL DESTINATARIO	CUENTA DE ORIGEN	BANCO DE ORIGEN	CUENTA DE DESTINO	HORA DE LA TRANSACCION	BANCO DE DESTINO	MONTO DE TRANSACCION	TIPO DE TRANSACCION	NO DE TRANSACCIONES AL DIA	PAIS DEL DESTINATARIO
16/03/2020	Transferencia Electronica	Cuenta de corriente	ANDREA NICHIELI LOPEZ CAMPOS	DEMEXEL LA GRANVA	****-****-0070	Banco Cielo Azul S.A.	****-****-7320	10:15:00	Banco El Moderno, S.A.	\$ 23.50	Abono	1	EL SALVADOR
16/03/2020	Transferencia Electronica	Cuenta de corriente	ANDREA NICHIELI LOPEZ CAMPOS	POZAHUIT	****-****-0070	Banco Cielo Azul S.A.	****-****-8203	11:39:00	Banco El Economista, S.A.	\$ 35.50	Abono	1	EL SALVADOR
16/03/2020	Transferencia Electronica	Cuenta de corriente	ANDREA NICHIELI LOPEZ CAMPOS	JUAN ANGEL HORALES	****-****-0070	Banco Cielo Azul S.A.	****-****-8370	16:51:00	Banco Cielo Azul S.A.	\$ 50.10	Abono	1	EL SALVADOR

CONCLUSIÓN:

Se identificó mediante una inspección de las transacciones bancarias de la Sra. Lopez que se han hecho pequeñas transacciones al gerente del centro financiero La Joya y de un empleado del área de atención al cliente por un monto de \$ 50.10 que se han realizado en los días en que se han presentado cargos no autorizados por parte de la titular de la cuenta.

Tipo de Auditoría	Forense		<u>Hoja 1 de 1</u>
Cliente	Banco Cielo Azul, S.A.	REF	PT 10
Cédula	Inspección de reportes de empleados de atención al cliente	Preparado por	MMR
Periodo	Del _____ Al _____	Supervisado por	JCE
Procedimiento	Solicitar los reportes de las actividades bancarias, realizadas por el personal de la agencia verificando quién accedió, de qué lugar se accedió y si realizó modificaciones en las transacciones.		

Narrativa:

Mediante el apoyo del departamento de TI del banco Cielo Azul, S.A. y bajo la supervisión del personal autorizado del banco, se inspeccionó la base de datos de las transacciones bancarias realizadas entre las 15:00 pm y las 17:00 pm los días, 10, 14 y 21 de septiembre del año 2020, observándose pequeñas transacciones a favor del Sr. Juan Yandel Morales (Gerente de Centro Financiero) y el Sr. Noel Armando Gutiérrez (Atención a cliente de Centro Financiero), por un monto de \$50.10:



BANCO CIELO AZUL, S.A.

NOMBRE DEL EMPLEADO	USUARIO ASIGNADO	PUESTO DE TRABAJO	AREA A LA QUE PERTENECE	FECHA	HORA DE INICIO DE ACTIVIDAD	HORA DE FINALIZACION DE ACTIVIDAD	CUENTA DE ORIGEN	MONTO DE TRANSACCION	BANCO DE ORIGEN	CUENTA DE DESTINO	BANCO DE DESTINO	DIRECCION IP	CONCEPTO	TITULAR DE CUENTA	ACTIVIDAD REALIZADA
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de atención al cliente	Gerencia de negocio	10/9/2020	15:20:34	15:31:12	*****7230	\$ 80.12	Banco Cielo Azul, S.A.	*****5220	Banco El Economico, S.A.	192.100.11	Abono	ALVARO ESPINOZA BERNABE FELIX	Transferencia Electronica
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de atención al cliente	Gerencia de negocio	10/9/2020	15:33:53	15:42:51	*****1240	\$ -	Banco Cielo Azul, S.A.	*****3600	Banco Casa Segura, S.A.	192.100.11	Abono	CASTILLO GONZALEZ ESAU JOAN	Actualización de datos
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de atención al cliente	Gerencia de negocio	10/9/2020	15:44:54	15:22:12	*****3430	\$ 89.90	Banco Cielo Azul, S.A.	*****1580	Banco Terceros, S.A.	192.100.11	Abono	CAMPOS ROJAS VICTOR ALFONSO	Transferencia Electronica
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de atención al cliente	Gerencia de negocio	10/9/2020	15:24:49	15:32:34	*****6520	\$ -	Banco Cielo Azul, S.A.	*****3000	Banco Financiero, S.A.	192.100.11	Abono	CARRERA MORALES BUSCHNER ANDRES	Actualización de datos
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de atención al cliente	Gerencia de negocio	10/9/2020	15:34:05	15:38:43	*****2290	\$ 35.93	Banco Cielo Azul, S.A.	*****6270	Banco El Moderno, S.A.	192.100.11	Abono	ATAVUPANQUI CONZA NORBERTO	Transferencia Electronica
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de atención al cliente	Gerencia de negocio	10/9/2020	15:33:34	15:51:15	*****2490	\$ 58.23	Banco Cielo Azul, S.A.	*****6204	Banco El Amancer, S.A.	192.100.11	Abono	AGUILAR BUZ VICTOR MANUEL	Transferencia Electronica
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de atención al cliente	Gerencia de negocio	10/9/2020	15:52:36	15:55:11	*****3880	\$ 23.67	Banco Cielo Azul, S.A.	*****3430	Banco El Granjero, S.A.	192.100.11	Abono	ANDREA NICHEMI LOPEZ CAMPOS	Transferencia Electronica



BANCO CIELO AZUL, S.A.

NOMBRE DEL EMPLEADO	USUARIO ASIGNADO	PUESTO DE TRABAJO	AREA A LA QUE PERTENECE	FECHA	HORA DE INICIO DE ACTIVIDAD	HORA DE FINALIZACION DE ACTIVIDAD	CUENTA DE ORIGEN	MONTO DE TRANSACCION	BANCO DE ORIGEN	CUENTA DE DESTINO	BANCO DE DESTINO	DIRECCION IP	CONCEPTO	TITULAR DE CUENTA	ACTIVIDAD REALIZADA
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de atención al cliente	Gerencia de negocio	14/9/2020	15:05:00	15:32:43	*****7840	\$ 23.00	Banco Cielo Azul, S.A.	*****6803	Banco La Innovación, S.A.	192.100.11	Abono	PEREA TEVES JORGE SANTOS	Transferencia Electronica
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de atención al cliente	Gerencia de negocio	14/9/2020	15:33:49	15:43:54	*****3430	\$ 78.00	Banco Cielo Azul, S.A.	*****6640	Banco Dinero Seguro, S.A.	192.100.11	Abono	MUCHA VILCHEZ ANDERSON	Transferencia Electronica
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de atención al cliente	Gerencia de negocio	14/9/2020	15:45:34	15:07:34	*****3500	\$ 12.80	Banco Cielo Azul, S.A.	*****1750	Banco La Flecha, S.A.	192.100.11	Abono	GUTIERREZ TELLA JUANCA ALIX	Transferencia Electronica
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de atención al cliente	Gerencia de negocio	14/9/2020	15:03:30	15:34:32	*****5830	\$ -	Banco Cielo Azul, S.A.	*****3030	Banco Estudiantil, S.A.	192.100.11	Abono	LARRAÑAGA RODRIGUEZ CESAR YVAN GONZALO	Actualización de datos
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de atención al cliente	Gerencia de negocio	14/9/2020	15:36:36	15:41:03	*****4920	\$ -	Banco Cielo Azul, S.A.	*****1101	Banco HESA, S.A.	192.100.11	Abono	FUENTES JIMENEZ ABEL	Actualización de datos
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de atención al cliente	Gerencia de negocio	14/9/2020	15:43:45	15:55:45	*****3130	\$ -	Banco Cielo Azul, S.A.	*****6070	Banco Inversión Segura, S.A.	192.100.11	Abono	FAUCINDO HAMANADAN	Actualización de datos
Juan Yandel Morales	JM100612	Ejecutivo de atención al cliente	Gerencia de negocio	14/9/2020	15:57:05	15:00:43	*****4830	\$ 51.10	Banco Cielo Azul, S.A.	*****3580	Banco El Ladillo, S.A.	192.100.11	Abono	ANDREA NICHEMI LOPEZ CAMPOS	Transferencia Electronica



BANCO CIELO AZUL, S.A.

NOMBRE DEL EMPLEADO	USUARIO ASIGNADO	PUESTO DE TRABAJO	AREA A LA QUE PERTENECE	FECHA	HORA DE INICIO DE ACTIVIDAD	HORA DE FINALIZACION DE ACTIVIDAD	CUENTA DE ORIGEN	MONTO DE TRANSACCION	BANCO DE ORIGEN	CUENTA DE DESTINO	BANCO DE DESTINO	DIRECCION IP	CONCEPTO	TITULAR DE CUENTA	ACTIVIDAD REALIZADA
Noel Armando Gutierrez Campos	NG300723	Atención al cliente	Atención al cliente	21/9/2020	15:09:25	15:37:43	*****2540	\$ 56.70	Banco Cielo Azul, S.A.	*****1750	Banco Dinero Seguro, S.A.	192.150.11	Abono	TRUJILLO REYES MANUEL ANTONIO	Transferencia Electronica
Noel Armando Gutierrez Campos	NG300723	Atención al cliente	Atención al cliente	21/9/2020	15:38:30	15:44:11	*****1110	\$ 23.90	Banco Cielo Azul, S.A.	*****1101	Banco El Moderno, S.A.	192.150.11	Abono	SANCHEZ NIÑO VA CASRINO WALTER	Transferencia Electronica
Noel Armando Gutierrez Campos	NG300723	Atención al cliente	Atención al cliente	21/9/2020	15:46:47	15:53:45	*****5730	\$ -	Banco Cielo Azul, S.A.	*****3600	Banco La Centadua, S.A.	192.150.11	Abono	MAGUIA CASHUANA JORGE LUIS	Actualización de datos
Noel Armando Gutierrez Campos	NG300723	Atención al cliente	Atención al cliente	21/9/2020	15:55:30	15:58:22	*****3450	\$ 12.00	Banco Cielo Azul, S.A.	*****8750	Banco El Intelectual, S.A.	192.150.11	Abono	MUÑOZ VILLANUEVA JOSE CARLOS	Transferencia Electronica
Noel Armando Gutierrez Campos	NG300723	Atención al cliente	Atención al cliente	21/9/2020	15:57:34	15:37:31	*****6840	\$ -	Banco Cielo Azul, S.A.	*****3430	Banco El Magallhuar, S.A.	192.150.11	Abono	GUISPE LUNO ANGEL PABLO	EL SALVADOR
Noel Armando Gutierrez Campos	NG300723	Atención al cliente	Atención al cliente	21/9/2020	15:38:04	15:40:03	*****2630	\$ 47.10	Banco Cielo Azul, S.A.	*****6070	Banco El Granjero, S.A.	192.150.11	Abono	RICO NUNTA PEDRO GABRIEL	Transferencia Electronica
Noel Armando Gutierrez Campos	NG300723	Atención al cliente	Atención al cliente	21/9/2020	15:41:43	15:51:07	*****3750	\$ -	Banco Cielo Azul, S.A.	*****6730	Banco Bibliotecario, S.A.	192.150.11	Abono	MARTINEZ HURTADO JOSE NILMER	EL SALVADOR
Noel Armando Gutierrez Campos	NG300723	Atención al cliente	Atención al cliente	21/9/2020	15:54:39	15:58:11	*****1100	\$ 51.10	Banco Cielo Azul, S.A.	*****2390	Banco Piero Segura, S.A.	192.150.11	Abono	ANDREA NICHEMI LOPEZ CAMPOS	Transferencia Electronica

CONCLUSIÓN:

Se identificó mediante una inspección de las transacciones bancarias de los días, 10, 14, y 20 de septiembre se han identificado pequeñas transacciones al gerente del centro financiero La Joya y de un empleado del área de atención al cliente por un monto de \$ 50.10 que se han realizado en los días en que se han presentado cargos no autorizados por parte de la titular de la cuenta.

Ante las sospechas de posible fraude de la empresa Invierta facil, S.A de C.V la Sra. Andrea López decidió contratar servicios de auditoría forense para poder proceder a demandar a dicha empresa.

Caso enfocado en inversiones



SBS AUDITORES, S.A. DE C.V.

Tipo de Auditoría	Forense		<u>Hoja 1 de 1</u>
Cliente:	Banco Cielo Azul, S.A.	REF	PT 1
Cédula:	Legalización de empresa	Preparado por	MMR
Periodo:	Del _____ Al _____	Supervisado por	JCE
Procedimiento	Evaluar si la empresa Invierta Fácil está inscrita en el CNR		

Es necesario conocer la formalidad y la legalidad de la empresa Invierta Fácil, S.A. de C.V., además de ser una obligación mercantil de toda sociedad.

Se consultó por medio del sitio web <https://www.cnr.gob.sv/matriculas/> el registro de Matrícula Primera vez de Invierta Fácil, S.A de C.V. obteniéndose lo siguiente:

Navegando por la página oficial del Centro Nacional de Registro (CNR) en <https://www.cnr.gob.sv/balances/> se consigue el extracto del ultimo balance general presentado:

También se requirió la escritura de constitución con el objetivo de investigar sus accionistas y se obtuvo que:

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS REGISTRO DE COMERCIO			
Registro de Escrituras Sociales (Extractos)		Pag. 84	
Denominación	INVIERTA FACIL, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE	Fecha	17/12/2018
Abreviatura	INVIERTA FÁCIL, S.A. DE C.V.		
Inscripción	23 Libro 3997 Páginas 165 a 171		
Notario	MOLINA GUZMAN, JOSE FRANCISCO		
Nacionalidad	SALVADOREÑA	Domicilio	SAN SALVADOR, SAN SALVADOR
Plazo	INDETERMINADO	Capital	\$ 2,000.00
Finalidad	La participación o inversión en otras sociedades y entidades de cualquier naturaleza; la adquisición de acciones o derechos sociales de compañías o entidades ya organizadas; adquirir o vender, a cualquier título, bienes muebles o inmuebles, así como títulos valores de toda clase.		
Representante Legal / Conocido Por	FÁTIMA ICELA MARTÍNEZ DE AYALA		

Centro Nacional de Registros Registro de Comercio			PAGINA 18 DE 329
BALANCES INSCRITOS			
DEL 01112019 AL 31122019			
Persona Jurídica o Natural: INNOVATION & DEVELOPMENT, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE			
Presentación:	2019030213	Tipo de balance:	GENERAL
Fecha del balance:	31/12/2016	# de inscripción:	
# de inscripción:		# de libro:	
Fecha de inscripción:	26/11/2019	Monto del activo:	\$84,484.07
Número depósito:	159488		
Persona Jurídica o Natural: NEGOCIOS COMBINADOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE			
Presentación:	2019020006	Tipo de balance:	GENERAL
Fecha del balance:	31/12/2018	# de inscripción:	
# de inscripción:		# de libro:	
Fecha de inscripción:	17/12/2019	Monto del activo:	\$155,979.17
Número depósito:	160503		
Persona Jurídica o Natural: MIGUEL ANGEL PARADA ESCOBAR			
Presentación:	2019014377	Tipo de balance:	GENERAL
Fecha del balance:	31/12/2016	# de inscripción:	
# de inscripción:		# de libro:	
Fecha de inscripción:	06/11/2019	Monto del activo:	\$214,848.90
Número depósito:	158551		
Persona Jurídica o Natural: INVIERTA FACIL, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE			
Presentación:	2019000576	Tipo de balance:	GENERAL
Fecha del balance:	31/12/2018	# de inscripción:	
# de inscripción:		# de libro:	
Fecha de inscripción:	26/11/2019	Monto del activo:	\$2,000.00
Número depósito:	159447		

CONCLUSIÓN:

Se ha analizado y evaluado la situación legal de la empresa inversionista Invierta Fácil, S.A. de C.V. y se concluye que es una empresa constituida en el año 2018 según registro de sociedades en el CNR, que el último balance depositado fue en el mismo año de constitución. Además, dos de los accionistas son empleados del Banco Cielo Azul, el Gerente Financiero y un Ejecutivo de Atención al Cliente según los mismo datos proporcionados por el banco



CONTADORES • CONSULTORES • AUDITORES

SBS AUDITORES, S.A. DE C.V.

Tipo de Auditoría	Forense		<u>Hoja 1 de 1</u>
Cliente	Banco Cielo Azul, S.A.	REF	PT 2
Cédula	Evidencia de correo electrónico recibido por el cliente	Preparado por	MMR
Periodo	Del _____ Al _____	Supervisado por	JCE
Procedimiento	Obtener la copia del correo enviado por la sociedad Inverta Fácil, S.A de C.V que sirva como evidencia en el caso de la cliente Andrea Campos.		

! Unase a Invierta Fácil y hazte rico! Externo Recibidos x

Recibidos 76

Destacados

Pospuestos

Enviados

Borradores 5

Más

Etiquetas +

Invierta Fácil S.A de C.V. para mí 16:03 (hace 0 minutos) ☆ ↶ ⋮

Buenas tardes.
Reciba un cordial saludo.

¿Le gustaría ganar dinero extra?

¡Somos una entidad encargada de hacer que su dinero se multiplique con tan solo una inversión!
Nuestro compromiso es que su dinero sea invertido en la bolsa de valores y mercado de divisas de Nueva York y obtenga rendimientos favorables.

Si te interesa realizar una inversión con nosotros por favor, haz clic en el siguiente enlace para completar un formulario y recibir contrato.
enlace: www.formulario_inviertafacil.com

Muchas gracias por confiar en nosotros

Que debo hacer? No estoy interesado. Estoy interesado.

! Unase a Invierta Fácil y hazte rico! Externo Recibidos x

Invierta Fácil S.A de C.V. para mí 16:03 (hace 4 minutos) ☆ ↶ ⋮

Buenas tardes.
Reciba un cordial saludo.

¿Le gustaría ganar dinero extra?

¡Somos una entidad encargada de hacer que su dinero se multiplique con tan solo una inversión!
Nuestro compromiso es que su dinero sea invertido en la bolsa de valores y mercado de divisas de Nueva York y obtenga rendimientos favorables.

Si te interesa realizar una inversión con nosotros por favor, haz clic en el siguiente enlace para completar un formulario y recibir contrato.
enlace: www.formulario_inviertafacil.com

Muchas gracias por confiar en nosotros

de: Invierta Fácil S.A de C.V.
para: Andrea.campos@email.com
fecha: 10 de sep 2020
asunto: ! Unase a Invierta Fácil y hazte rico!
enviado por: gmail.com
firmado por: gmail.com
seguridad: Cifrado estándar (TLS) [Más información](#)
Importante según el criterio de Google.

CONCLUSIÓN:

Se verificó que el día 10 de septiembre de 2020 la señorita Andrea Campos recibió un correo por parte de la sociedad Invierta Fácil, S.A de C.V en la que se le ofreció realizar una inversión e ingresar a un enlace para completar un formulario proporcionado por dicha entidad en el que se le solicitaba información personal.

Tipo de Auditoría	Forense		<u>Hoja 1 de 1</u>
Cliente	Sr. Nohemy Lopez	REF	PT 3
Cédula	Inspección de accesos a la plataforma en Línea	Preparado por	MMR
Periodo	Del _____ Al _____	Supervisado por	JCE

Procedimiento Comprobar mediante la revisión de pistas de auditoría los accesos a la plataforma en línea de los usuarios afectados para hacer una comparación entre las direcciones IP usadas con las extraídas, así como también con los dispositivos usados para conectarse.

Narrativa:

Mediante el apoyo del departamento de TI, de la institución financiera y un experto en sistemas se identificaron accesos desde el banco Cielo Azul, S.A. de la PC 1QW23E, en los días 10, 14 y 21, por transacciones de \$51.01



INVIERTA FACIL, S.A.

NOMBRE DEL CLIENTE	USUARIO ASIGNADO	FECHA	HORA DE INICIO DE ACTIVIDAD	HORA DE FINALIZACION DE ACTIVIDAD	CUENTA DE ORIGEN	MONTO DE TRANSACCIÓN	BANCO DE ORIGEN	CUENTA DE DESTINO	BANCO DE DESTINO	DIRECCIÓN IP	DISPOSITIVOS	ACTIVIDAD REALIZADA
Juan Alberto Morales	JMI00234	10/9/2020	15:09:25	15:37:43	****.****.2540	\$ 400.00	Banco La Flecha, S.A.	****.****.1222	Banco Dinero Seguro, S.A.	121200.12.234	SM-A011Q	Transferencia Electronica
Juan Alberto Morales	JMI00234	10/9/2020	15:38:30	15:44:11	****.****.1110	\$ 3,440.00	Banco Cielo Azul, S.A.	****.****.1233	Banco El Moderno, S.A.	191200.12	PC 83485	Transferencia Electronica
Juan Alberto Morales	JMI00234	10/9/2020	15:46:47	15:53:45	****.****.5710	\$ 430.00	Banco HESA, S.A.	****.****.9234	Banco La Cerradura, S.A.	121200.12.234	SM-A011Q	Transferencia Electronica
Juan Alberto Morales	JMI00234	10/9/2020	15:55:30	15:58:22	****.****.3450	\$ 4,903.00	Banco Cielo Azul, S.A.	****.****.8750	Banco El Intelectual, S.A.	191200.12	PC 83485	Transferencia Electronica
Juan Alberto Morales	JMI00234	10/9/2020	15:57:34	16:37:31	****.****.6840	\$ 3,863.00	Banco Cielo Azul, S.A.	****.****.3345	Banco El Magullishuat, S.A.	191200.12	PC 83485	Transferencia Electronica
Juan Alberto Morales	JMI00234	10/9/2020	16:38:04	16:40:03	****.****.2690	\$ 1,203.00	Banco Cielo Azul, S.A.	****.****.8024	Banco El Granjero, S.A.	191200.12	PC 83485	Transferencia Electronica
Juan Alberto Morales	JMI00234	10/9/2020	16:41:43	16:51:07	****.****.9750	\$ 8,293.00	Banco HESA, S.A.	****.****.6723	Banco Bibliotecario, S.A.	121200.12.234	SM-A011Q	Transferencia Electronica
Juan Alberto Morales	JMI00234	10/9/2020	16:54:39	16:58:11	****.****.130	\$ 50.10	Banco Cielo Azul, S.A.	****.****.2390	Banco Cielo Azul, S.A.	192.100.11	PC IQV23E	Transferencia Electronica



INVIERTA FACIL, S.A.

NOMBRE DEL CLIENTE	USUARIO ASIGNADO	FECHA	HORA DE INICIO DE ACTIVIDAD	HORA DE FINALIZACION DE ACTIVIDAD	CUENTA DE ORIGEN	MONTO DE TRANSACCIÓN	BANCO DE ORIGEN	CUENTA DE DESTINO	BANCO DE DESTINO	DIRECCIÓN IP	DISPOSITIVOS	ACTIVIDAD REALIZADA
Blanca Josefa Lopez	BJI00612	14/9/2020	15:30:25	15:37:43	****.****.2540	\$ 400.00	Banco Cielo Azul, S.A.	****.****.1222	Banco Dinero Seguro, S.A.	231320.12	SG-A11PRO	Transferencia Electronica
Blanca Josefa Lopez	BJI00612	14/9/2020	15:38:11	15:44:11	****.****.1110	\$ 3,440.00	Banco Cielo Azul, S.A.	****.****.1233	Banco El Moderno, S.A.	231320.12	SG-A11PRO	Transferencia Electronica
Blanca Josefa Lopez	BJI00612	14/9/2020	15:45:47	15:53:45	****.****.5710	\$ 430.00	Banco Cielo Azul, S.A.	****.****.9234	Banco La Cerradura, S.A.	231320.12	SG-A11PRO	Transferencia Electronica
Blanca Josefa Lopez	BJI00612	14/9/2020	15:55:30	15:57:22	****.****.3450	\$ 4,903.00	Banco Cielo Azul, S.A.	****.****.8750	Banco El Intelectual, S.A.	231320.12	SG-A11PRO	Transferencia Electronica
Blanca Josefa Lopez	BJI00612	14/9/2020	15:58:22	16:37:31	****.****.6840	\$ 3,863.00	Banco Cielo Azul, S.A.	****.****.3345	Banco El Magullishuat, S.A.	231320.12	SG-A11PRO	Transferencia Electronica
Blanca Josefa Lopez	BJI00612	14/9/2020	16:38:12	16:40:03	****.****.2690	\$ 1,203.00	Banco Estudiantil, S.A.	****.****.8024	Banco El Granjero, S.A.	191420.12	PC-AW5	Transferencia Electronica
Blanca Josefa Lopez	BJI00612	14/9/2020	16:41:43	16:51:07	****.****.9750	\$ 8,293.00	Banco La Flecha, S.A.	****.****.6723	Banco Bibliotecario, S.A.	191420.12	PC-AW5	Transferencia Electronica
Blanca Josefa Lopez	BJI00612	14/9/2020	16:53:11	16:58:34	****.****.130	\$ 50.10	Banco Cielo Azul, S.A.	****.****.2390	Banco Cielo Azul, S.A.	192.100.11	PC IQV23E	Transferencia Electronica



INVIERTA FACIL, S.A.

NOMBRE DEL CLIENTE	USUARIO ASIGNADO	FECHA	HORA DE INICIO DE ACTIVIDAD	HORA DE FINALIZACION DE ACTIVIDAD	CUENTA DE ORIGEN	MONTO DE TRANSACCIÓN	BANCO DE ORIGEN	CUENTA DE DESTINO	BANCO DE DESTINO	DIRECCIÓN IP	DISPOSITIVOS	ACTIVIDAD REALIZADA
Carlos Adalberto	CGI00123	2/9/2020	15:09:25	15:37:43	****.****.2540	\$ 400.00	Banco La Flecha, S.A.	****.****.1222	Banco Dinero Seguro, S.A.	113.110.12	SGI02PFR0	Transferencia Electronica
Carlos Adalberto	CGI00123	2/9/2020	15:38:30	15:44:11	****.****.1110	\$ 3,440.00	Banco Estudiantil, S.A.	****.****.1233	Banco El Moderno, S.A.	113.110.12	SGI02PFR0	Transferencia Electronica
Carlos Adalberto	CGI00123	2/9/2020	15:46:47	15:53:45	****.****.5710	\$ 430.00	Banco Cielo Azul, S.A.	****.****.9234	Banco La Cerradura, S.A.	173.340.12	PC 3973	Transferencia Electronica
Carlos Adalberto	CGI00123	2/9/2020	15:55:30	15:58:22	****.****.3450	\$ 4,903.00	Banco Cielo Azul, S.A.	****.****.8750	Banco El Intelectual, S.A.	173.340.12	PC 3973	Transferencia Electronica
Carlos Adalberto	CGI00123	2/9/2020	15:57:34	16:37:31	****.****.6840	\$ 3,863.00	Banco Cielo Azul, S.A.	****.****.3345	Banco El Magullishuat, S.A.	173.340.12	PC 3973	Transferencia Electronica
Carlos Adalberto	CGI00123	2/9/2020	16:38:04	16:40:03	****.****.2690	\$ 1,203.00	Banco Cielo Azul, S.A.	****.****.8024	Banco El Granjero, S.A.	173.340.12	PC 3973	Transferencia Electronica
Carlos Adalberto	CGI00123	2/9/2020	16:41:43	16:51:07	****.****.9750	\$ 8,293.00	Banco Cielo Azul, S.A.	****.****.6723	Banco Bibliotecario, S.A.	173.340.12	PC 3973	Transferencia Electronica
Carlos Adalberto	CGI00123	2/9/2020	16:54:39	16:58:11	****.****.130	\$ 50.10	Banco Cielo Azul, S.A.	****.****.2390	Banco Cielo Azul, S.A.	192.100.11	PC IQV23E	Transferencia Electronica

CONCLUSIÓN:

En inspección de las transacciones de los depósitos recibido de los días, 10, 14, y 20 de septiembre se han identificado pequeñas transacciones desde el centro financiero La Joya por parte del Sr Juan Yandel Morales por un monto de \$ 50.10, los cuales no han sido autorizados por los titulares de dichas cuentas bancarias.



CONTADORES • CONSULTORES • AUDITORES

SBS AUDITORES, S.A. DE C.V.

Tipo de Auditoría Forense

Hoja 1 de 1

Cliente Banco Cielo Azul, S.A.

REF

PT 4

Cédula	Autorización de Bolsa de Valores	Preparado por	MMR
Periodo	Del _____ Al _____	Supervisado por	JCE
Procedimiento	<p>Constatar si la empresa Invierta Fácil, S.A. de C.V. está inscrita y autorizada para ser intermediaria en operaciones de compra o venta de bonos y acciones que se negocian en la Bolsa de Valores de El Salvador.</p>		

Se requirió a la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador a través de la Oficina de Información y Respuesta, información a través del Registro Público Bursátil si dentro de los participantes autorizados como intermediarios o facilitadores para realizar operaciones de compra o venta de bonos y acciones estaba la empresa Invierta Fácil, S.A. de C.V.

La respuesta que se obtuvo fue que la empresa Invierta Fácil, S.A. de C.V. no está inscrita ni autorizada en ningún registro especial que lleva la Institución.

 <p>SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO WWW.SSF.GOB.SV</p> <p>En la Oficina de Información y Respuesta de la Superintendencia del Sistema Financiero, San Salvador, a las catorce horas con quince minutos del día seis de junio de dos mil veintiuno.</p> <p>La suscrita oficial de información, CONSIDERANDO:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Que el día dos de junio del año dos mil veintiuno, se recibió la solicitud de acceso a la información número treinta y uno (31-2021), presentada por la ciudadana Mónica Beatriz Batres, quien específicamente solicitó la siguiente información: <p>"Requiero información relacionada con la autorización de la sociedad inversora Invierta Fácil, S.A. de C.V. relativo a la captación de fondos del público para realizar inversiones en el mercado de valores de El Salvador, ya sea en el mercado primario, mercado secundario o como intermediarios"</p> II. Con base a las atribuciones de las letras a)-j) y j) del artículo 50 de la Ley de Acceso a la Información Pública en adelante LAIP, le corresponde al Oficial de Información realizar los trámites necesarios para la localización y entrega de la información solicitada, resolver sobre las solicitudes de información que se reciben y notificar a los particulares. III. El acceso a la información en poder de las Instituciones Públicas es un derecho reconocido en el ordenamiento jurídico nacional, lo que supone el cumplimiento del "Principio de Máxima Publicidad" reconocido en el art.4 LAIP, por el cual, la información en poder de los entes obligados es pública y su difusión irrestricta, salvo las excepciones contenidas en la Ley. IV. Con base a lo establecido en los art. 65 y 72 de la LAIP, las decisiones de los entes obligados deben entregarse por escrito al solicitante, con mención breve pero suficiente de los fundamentos, el suscrito debe establecer los razonamientos de su decisión sobre el acceso a la información. V. Para el presente caso, la suscrita Oficial de Información de esta Institución Pública, después de analizar la solicitud de acceso a la información pública y con base a lo establecido en el artículo 66 de la LAIP y artículos 50, 54 y 55 del Reglamento de la referida ley, considero pertinente admitir y dar el trámite correspondiente a la solicitud planteada. VI. Los requerimientos de la presente solicitud fueron enviados al Registro Público de la Superintendencia del Sistema Financiero en adelante SSF-, para la localización y remisión de la información requerida. VII. En respuesta a la referida solicitud presentada por la ciudadana Mónica Beatriz Batres, el Registro Público del Sistema Financiero respondió mediante memorando con Ref. <p>OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO Calle El Mirador, entre 87 y 89 Av. Norte Edificio Torre Futura, Nivel 16, San Salvador, El Salvador, C.A. 2268-0700 y 2133-2900 contacto@inf.gob.sv</p>	<p>RPSF-SSF-06/2021 de fecha seis de junio de dos mil veintiuno, entre otras cosas lo siguiente:</p> <p>"... por este medio hago de su conocimiento sobre la solicitud 31-2021 donde solicita información relacionada con la autorización de la sociedad inversora Invierta Fácil, S.A. de C.V. relativo a la captación de fondos del público para realizar inversiones en el mercado de valores de El Salvador, ya sea en el mercado primario, mercado secundario o como intermediarios". Con base en las facultades conferidas en la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, el Consejo Directivo en sesión N.º CD-21/2019 celebrada el 30 de mayo de 2019, autorizó la reorganización de los Registros que lleva esta Superintendencia, para propiciar la eficiencia de estos y la calidad de los Asientos Registrales que éstos contienen, la sociedad INVIERTA FÁCIL, S.A. DE C.V. NO SE ENCUENTRA REGISTRADA EN LOS ASIENTOS REGISTRALES DE INTEGRANTES DEL SISTEMA FINANCIERO</p> <p>Por tanto,</p> <p>Con base a las facultades legales previamente señaladas y a las razones antes expuestas, se RESUELVE:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Declárese procedente la solicitud de acceso a la información requerida por la ciudadana Mónica Beatriz Batres mediante la cual específicamente solicita: <p>"Requiero información relacionada con la autorización de la sociedad inversora Invierta Fácil, S.A. de C.V. relativo a la captación de fondos del público para realizar inversiones en el mercado de valores de El Salvador, ya sea en el mercado primario, mercado secundario o como intermediarios"</p> b) Entréguese la respuesta elaborada y remitida por Registro Público del Sistema Financiero sobre la información solicitada por la ciudadana c) Permítase, en base al art. 89 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, la divulgación de información al público. d) Notifíquese a la interesada en el medio y forma señalada para tales efectos. <p style="text-align: right;">   Oficial de Información </p> <p>OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO Calle El Mirador, entre 87 y 89 Av. Norte Edificio Torre Futura, Nivel 16, San Salvador, El Salvador, C.A. 2268-0700 y 2133-2900 contacto@inf.gob.sv</p>
---	---

CONCLUSIÓN:

Se constató que la empresa Invierta Fácil, S.A. de C.V. no está inscrita ni autorizada para ser intermediaria en operaciones de compra o venta de bonos y acciones que se negocian en la Bolsa de Valores de El Salvador



CONTADORES • CONSULTORES • AUDITORES

SBS AUDITORES, S.A. DE C.V.

Tipo de Forense Hoja 1 de 1
Auditoría

Cliente Banco Cielo Azul, S.A. REF **PT 5**

Cédula Contrato de inversión Preparado por MMR

Periodo Del _____ Al _____ Supervisado por JCE

Procedimiento Obtener el contrato enviado por la sociedad Invierta Fácil, S.A de C.V a la Sra.López para confirmar la validez de la inversión.

A continuación se presentan fragmentos del contrato que la sociedad Invierta Fácil le proporcionó a la Sra. Andrea López Campos:

Invierta Fácil S.A de C.V



Contrato de Fondos de Inversión

I. Cantidad de inversión que realizaré:

<input type="checkbox"/> \$1,000.00	<input type="checkbox"/> \$ 5,000.00
<input type="checkbox"/> \$ 10,000.00	<input checked="" type="checkbox"/> \$ 25,000.00
<input type="checkbox"/> \$ 30,000.00	<input type="checkbox"/> Otra cantidad

Invierta fácil, S.A de C.V es una sociedad Administradora de Fondos de Inversión, en adelante denominada "Invierta Fácil", en lo sucesivo denominado "El o la Inversionista", suscriben el presente contrato.

Considerando:

I-) Que Invierta Fácil es una Sociedad Anónima constituida bajo las leyes y reglamentos de la República de El Salvador, cuyo objeto unico es prestar servicios de administración de Fondos de Inversión y que se encuentra debidamente autorizada por el Banco Central de Reserva.

II) Que los fondos de Inversión en el numeral I anterior serán colocados en el mercado de valores y divisas en acciones internacionales.

II) Que él o la inversionista ha solicitado el (los) Prospecto(s) en formato:

<input type="checkbox"/> Formato físico(papel)	<input checked="" type="checkbox"/> Formato Electrónico (digital)
--	---

En el primer fragmento del contrato se logra verificar que la Sra. Andrea López realizo una inversión de \$ 25,000.

IV) El monto mínimo por inversión será de \$ 1,000.00

V) Las tasas de interés serán mensuales de entre el 20% al 25% sobre el monto invertido, se fijará de acuerdo con el monto de la inversión.

VI) Los depósitos realizados por los clientes tendrán que ser exclusivamente en el Banco "Cielo Azul, S.A. "en la cuenta bancaria No 8589- 5899-4586- 3267 de la empresa inversora.

VII) Se le proporcionará un usuario y contraseña para acceder a la plataforma de la sociedad donde podrá consultar los reportes mensuales de los intereses y ganancias acumuladas de su inversión.

VIII) Durante el primer año el cliente no deberá realizar ningún tipo de retiro del dinero invertido.

En el segundo fragmento se verifican las condiciones que estableció la sociedad Invierta Fácil para las inversiones.

CONCLUSIÓN:

Se constató que la empresa Invierta Fácil, S.A. de C.V. le proporcionó un contrato de forma digital a la Sra. López y del cual se lograron revisar los términos y condiciones establecidos por la misma, en la cual se concluye que la sociedad ofrecía a sus clientes tasas de interés arriba superiores a las ofrecidas en el mercado y que además el monto invertido debía ser depositado exclusivamente en la cuenta No 8589- 5899-4586- 3267 del Banco Cielo azul.

3.5.3 ETAPA 3: INFORME

En el informe, el auditor forense, registra lo encontrado durante el desarrollo de la ejecución de la auditoría, de forma clara y detallada. Dicho informe se presenta con los hallazgos y las evidencias una vez conocidos los presuntos actos ilícitos y puestas las denuncias correspondientes. Los informes y evidencias recolectadas por el auditor forense son presentados como material probatorio ante el fiscal en la etapa preliminar del proceso penal que se adelanta. Una vez desarrollado el programa de auditoría forense, donde se han revisado, encontrado y definido los elementos materiales probatorios que den cuenta como evidencia de la comisión de un delito, estos se registran en el informe que realiza el auditor, donde detalla los procesos realizados y los resultados obtenidos, que serán la prueba clave en el desarrollo del proceso penal que se adelante, siendo estos la evidencia que soporta la decisión de la autoridad judicial respecto del proceso penal.

Presentación del Informe de Auditoría (Banco Cielo Azul)

INFORME DE AUDITORÍA FORENSE

BANCO CIELO AZUL, S.A.

Señores
Junta Directiva
Banco Cielo Azul, S.A.
Presente

Se contrató a la firma de auditoría para la realización de un informe de aseguramiento enfocado a establecer si se han cometido anomalías electrónicas en transacciones de cuentas bancarias de varios clientes relacionados con una empresa dedicada a la inversión.

El presente informe tiene como fin principal la toma de decisiones referentes a la responsabilidad del personal que estaba encargado de las áreas afectadas por el fraude cometido a la entidad.

Identificación de las normas bajo las cuales se preparó el informe

La auditoría se realizó bajo las Normas Internacionales de Encargos de Aseguramiento 3000, de modo que se desempeñe de manera efectiva, aplicando todos los procedimientos necesarios que permitan emitir conclusiones con alto nivel de seguridad sobre los resultados del trabajo.

El Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría en la resolución 462 con fecha 18 de marzo de 2021 resolvió adoptar la Normas Internacionales de Encargos de Aseguramiento 3000 a excepción del apartado 8A a todos los auditores autorizados.

Parte responsable de la información sujeta a auditoría forense

La información obtenida para realizar el encargo de auditoría fue obtenida de la administración del Banco Cielo Azul, S.A. en coordinación con el departamento de Seguridad y Fraude Financiero.

Responsabilidad de los auditores forenses

Los auditores forenses fueron contratados para realizar una auditoría y comprobar que se ha cometido fraude electrónico por medio de defraudación en cuentas bancarias con el propósito de emitir un informe que atestigüe los resultados obtenidos de los siguientes puntos:

- »Determinar si hay cometimiento de fraude electrónico en varias cuentas bancarias de varios clientes.
- »Identificar las actividades de debilidad del control interno del Departamento de Seguridad y Fraudes.

Metodología y tipo de examen

La investigación se basó en los hechos de las pruebas para demostrar actividades de fraudes electrónicos que se han cometido en perjuicio de varios tarjetahabientes y del mismo Banco. Se aplicaron pruebas de auditoría de acuerdo con las normas de auditoría vigentes.

Limitaciones en el desarrollo del trabajo de auditoría

Durante la investigación no se presentaron limitaciones que afectan la realización de la auditoría en la recopilación de evidencias del fraude.

Uso del informe

El informe ha sido preparado para el uso del Banco Cielo Azul y será utilizado como informe probatorio de audiencia preliminar.

Antecedentes

El día 20 de diciembre de 2020 la Señorita Lopez verificó el estado de su cuenta de ahorro número *****1544 dándose cuenta de que se habían realizado cargos no autorizados a su cuenta por lo que procede a realizar un reclamo ante el Banco por dichas anomalías.

La unidad de investigación y prevención de fraudes del Banco Cielo Azul, S.A. que se encarga de la investigación de fraudes bancarios, mediante las denuncias de todo tipo que sea realizada de estos en forma electrónica y papel valores, identifica que el banco ya había recibido denuncias por el mismo incidente, por lo que procede a realizar una investigación al respecto por medio del departamento de informática mediante el monitoreo de las transacciones, identificando que las transferencias realizadas pertenecen a un ordenador que se encuentra dentro de una de sus agencias bancarias por lo que a la sospechas de los actos antes mencionados decide contratar a un auditor forense para realizar una investigación en la agencia bancaria.

Procedimientos de auditoría utilizados en el desarrollo de la investigación

- »Se revisaron bitácoras de transacciones electrónicas realizadas por clientes.
- »Revisión de bitácoras de reclamos/denuncias de clientes que presentaron movimientos sospechosos en sus cuentas bancarias.
- »Se revisó el manual de procedimientos y políticas asociados a la seguridad de la información y ciberseguridad de los clientes de parte del banco.
- »Se investigó a una empresa inversora por estar involucrada.

Resultados de la investigación

Respecto al fraude de cuentas bancarias de los clientes que presentaron denuncias o reclamos se determinó lo siguiente:

- »Se entrevistó a uno de los clientes que presentaron una denuncia de irregularidades en su cuenta de ahorro manifestando que se dio cuenta de que tenía cargos no autorizados en su cuenta de ahorro por revisión de su estado de cuenta bancario para consultar saldos.
- »Se logró identificar que de los clientes que han presentado una denuncia sobre transacciones no realizadas por ellos, hay al menos 14 clientes, incluida a Andrea Nohemí López Campos, de los cuales hay un ejecutivo de atención al cliente que está asignado a ellos y sus actividades de acceso fueron para

actualizar los datos de los clientes así como realizar transferencia entre cuentas.

»Los movimientos de transferencias que el empleado Juan Yandel Morales realizó de los clientes que han presentado un reclamo o denuncia, tienen como destino de esas transferencias a la empresa Invierta Fácil, S.A. de C.V.

»Los clientes que hicieron denuncia o reclamo al banco coincidieron en que recibieron en sus correos un link para completar un formulario y realizar una inversión.

»La empresa inversora Invierta Fácil, S.A. de C.V. es una empresa constituida en el año 2018 según registro de sociedades en el CNR, que el último balance depositado fue en el mismo año de constitución. Además, dos de los accionistas son empleados del Banco Cielo Azul, el Gerente Financiero y un Ejecutivo de Atención al Cliente según los mismos datos proporcionados por el banco.

»Se constató que la empresa Invierta Fácil, S.A. de C.V. no está inscrita ni autorizada para ser intermediaria en operaciones de compra o venta de bonos y acciones que se negocian en la Bolsa de Valores de El Salvador.

Conclusiones

Basados en la investigación de las pruebas y evidencias físicas, documentales y testimoniales se concluye que hay personal del Banco Cielo Azul involucrado en un caso de defraudación interna realizando transferencia de cuentas bancarias de clientes que éstos no autorizaron cuyo destino fue una empresa llamada Invierta Fácil, S.A. de C.V. en donde los empleados involucrados son accionistas.

Recomendaciones

»La Junta Directiva y la administración superior deben establecer un amplio y constante proceso de vigilancia y debida diligencia para manejar las relaciones de contratación externa del banco y otras dependencias de terceras partes que estén apoyando a la banca electrónica.

»Desarrollar planes apropiados de respuesta a incidentes para administrar, detener y minimizar los problemas resultantes de eventos inesperados, incluyendo ataques internos y externos, que pudieran impedir la provisión de servicios y sistemas de banca electrónica.

»Adopción de políticas y procedimientos para mejorar la detección del fraude como el uso de dispositivos biométricos en todos los cajeros automáticos.

Firma



Julio César Estrada

Socio del Encargo

Registro CVPCPA 10000



CONCLUSIONES

Basado en la investigación realizada y en los resultados obtenidos, concluimos lo siguiente:

- a) Una correcta elaboración de procedimientos de auditoría, desde su planeación hasta su ejecución, cimentada en una estrategia de detección de fraude electrónicos y en la utilización de técnicas especializadas, hará que la detección de los puntos clave de la investigación sea efectiva y por consiguiente el informe del auditor forense sea de relevancia y pueda ser presentado ante instancias judiciales.
- b) El consultar a expertos en auditoría forense, contribuye a la realización de procedimientos de auditoría forense que permiten una mejor detección de casos de fraude electrónico en cuentas bancarias e inversiones, esto permitirá proporcionar una base de trabajo a los contadores públicos autorizados que realicen encargos de aseguramiento de este tipo.
- c) La capacitación constante sobre temas de fraude electrónico en cuentas bancarias e inversiones, es de vital importancia para los profesionales ejercientes debido al aumento de casos de este delito en los últimos años, así como también el conocimiento de las distintas normas técnicas y legales nacionales e internacionales que acompañan a este tipo de delitos. Por lo tanto, es necesario la elaboración de procedimientos de auditoría forense que actualicen y sean de utilidad a los contadores públicos para detectar casos de fraude electrónico enfocados en cuentas bancarias e inversiones.

RECOMENDACIONES

A continuación, brindamos algunas recomendaciones con el objetivo de aportar algunas opciones para el mejoramiento de los procedimientos del auditor forense ante casos de fraudes electrónicos enfocados en cuentas bancarias e inversiones:

- a) A los auditores forenses, realizar los procedimientos de auditoría forense enfocados en fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones de acuerdo con los objetivos que se quieren alcanzar dentro de la investigación judicial, para la debida aplicación de la base técnica contable y las demás disposiciones legales de nuestro país, que permita la detección de este tipo de delitos.
- b) A los contadores públicos y auditores , de tener en cuenta la Ley de Bancos, así como también la normativa técnica asociada a estos tipos de temas según lo establecido por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Auditoría, así como también a las políticas de control interno de las instituciones bancarias y de inversión para la inclusión de programas de controles internos que ayuden a la prevención de estos delitos.
- c) Es importante resaltar que aplicar procedimientos de auditoría forense enfocada en las áreas antes mencionadas, favorece en los casos donde se vuelve necesario detectar posibles casos de fraudes electrónicos, por lo tanto, se recomienda que los procedimientos se actualicen de acuerdo a lo que las situaciones del proceso de investigación lo exijan.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Legislativa. (08 de diciembre de 2021). Portal Asamblea Legislativa. Obtenido de <https://www.asamblea.gob.sv/node/11830>*
- Banco Central de Reserva de El Salvador. (2011). *Normas para la gestión del riesgo operacional de las entidades financieras NP4-50*. Superintendencia del Sistema Financiero. <https://ssf.gob.sv/normas-prudenciales-2/>
- Banco Central de Reserva de El Salvador. (2020). *Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información NRP-23*. Superintendencia del Sistema Financiero. <https://ssf.gob.sv/normas-prudenciales-2/>
- Banco Central de Reserva de El Salvador. (2021). *Normas Técnicas Temporales sobre Medidas de Ciberseguridad e Identificación de los Clientes en Canales Digitales NPBT-06*. Superintendencia del Sistema Financiero. <https://www.bcr.gob.sv/regulaciones/upload/NPBT-06.pdf>
- Banco Central de Reserva de El Salvador. (2022). *Normas Técnicas sobre Medidas de Ciberseguridad en Canales Digitales NRP-32*. Superintendencia del Sistema Financiero. <https://ssf.gob.sv/normas-prudenciales-2/>
- Superintendencia del Sistema Financiero. (2021). Rendición de Cuentas junio 2020 - mayo 2021. In *Informe Rendición de Cuentas 2020-2021*. El Salvador. Retrieved noviembre 03, 2022, from https://ssf.gob.sv/html_docs/rendicion_de_cuentas/Rendicion_de_Cuentas_2020_2021.pdf

Banesco. (30 de Junio de 2022). Banesco. Obtenido de <https://www.banesco.com/seguridad/banca-por-internet-y-banca-movil/tipos-de-fraude-que-ocurren-en-la-banca-electronica>

El economista.es. (junio de 2022). El economista.es. Obtenido de El economista.es: <https://www.economista.es/diccionario-de-economia/banca-electronica>

Galán, J. S. (7 de enero de 2017). Economipedia.com. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/banco.html>

LatinPyme. (30 de 11 de 2021). LatinPyme. Obtenido de <https://www.latinpymes.com/crece-la-inclusion-financiera-y-los-ciberdelitos-en-la-banca-movil/>

Legal Informationinstitute. (3 de Julio de 2022). Legal Informationinstitute. Obtenido de https://www.law.cornell.edu/wex/es/fraude_cibern%C3%A9tico_e_inform%C3%A1tico

Pastrán, R. (07 de septiembre de 2021). La Prensa Gráfica. Obtenido de <https://www.laprensagrafica.com/economia/Banco-Agricola-alerta-a-clientes-ante-alza-de-denuncias-por-fraude-20210906-0078.html>

Pons Gamón, V. (2017). Internet, la nueva era del delito: ciberdelito, ciberterrorismo, legislación y ciberseguridad. URVIO - Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad, 1. doi:<http://dx.doi.org/10.17141/urvio.20.2017.2563>

Superintendencia del Sistema Financiero. (2021). Rendición de Cuentas junio 2020 - mayo 2021. *Informe Rendición de Cuentas 2020-2021*. El Salvador.

Retrieved noviembre 03, 2022, from

https://ssf.gob.sv/html_docs/rendicion_de_cuentas/Rendicion_de_Cuentas_2020_2021.pdf

Universidad Tecnológica de El Salvador. (Marzo de 2022). UTEC AL DIA.

Obtenido de

<https://www.utec.edu.sv/boletin/detalle/1267/39/50/1#:~:text=El%20fraude%20electr%C3%B3nico%20es%20el,%2C%20im%C3%A1genes%2C%20contrase%C3%B1as%20y%20m%C3%A1s.>

ANEXOS

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Top 10 países con mayor densidad de cibercrimen.

Anexo 2: El crecimiento de los cibercrímenes y el dinero que hacen perder cada hora.

Anexo 3: Víctimas de cibercrimen por edad.

Anexo 4: Entrevista.

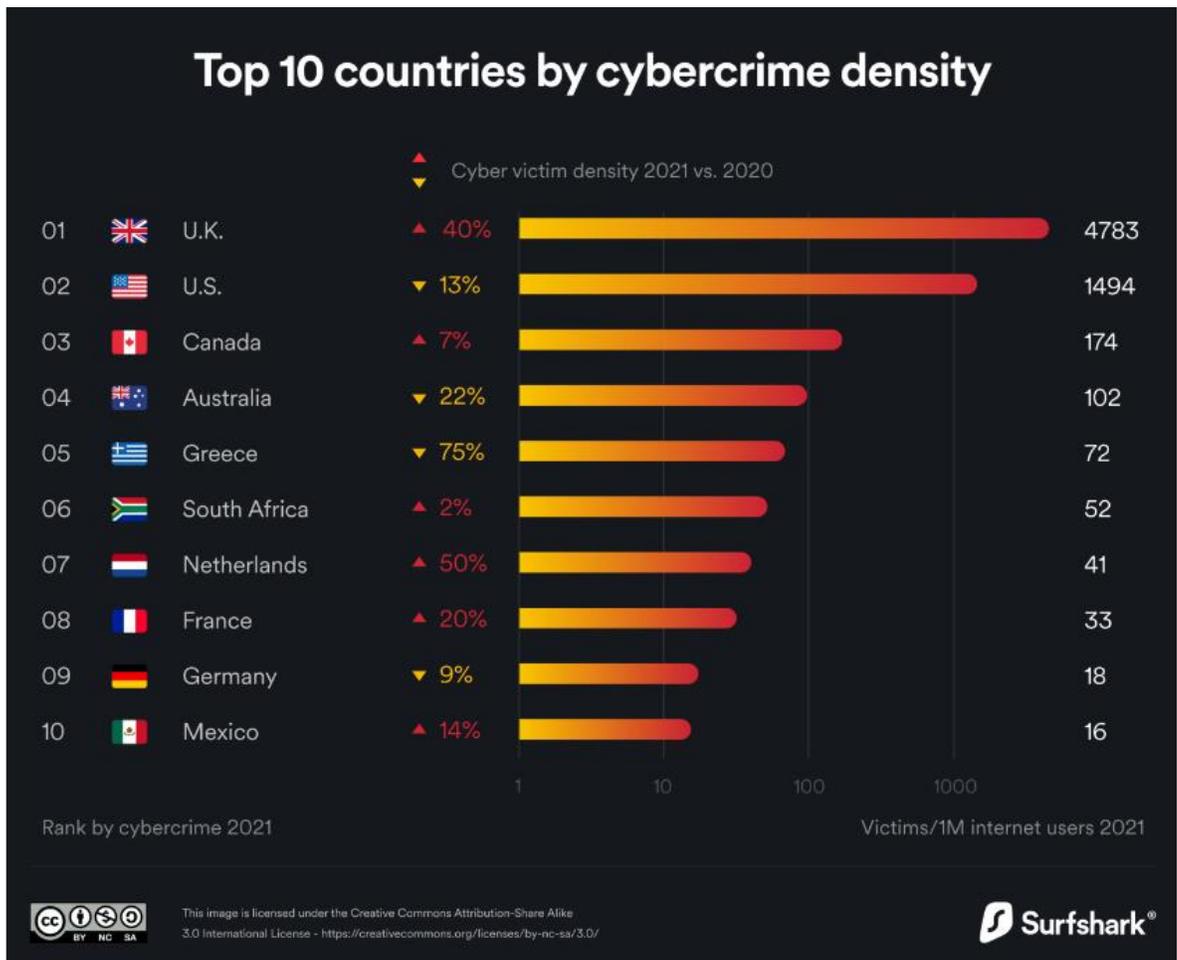
Anexo 5: Cuadro de análisis de preguntas.

Anexo 6: Conocimiento del cliente.

Anexo 7: Carta de Encargo de aseguramiento.

Anexo 1

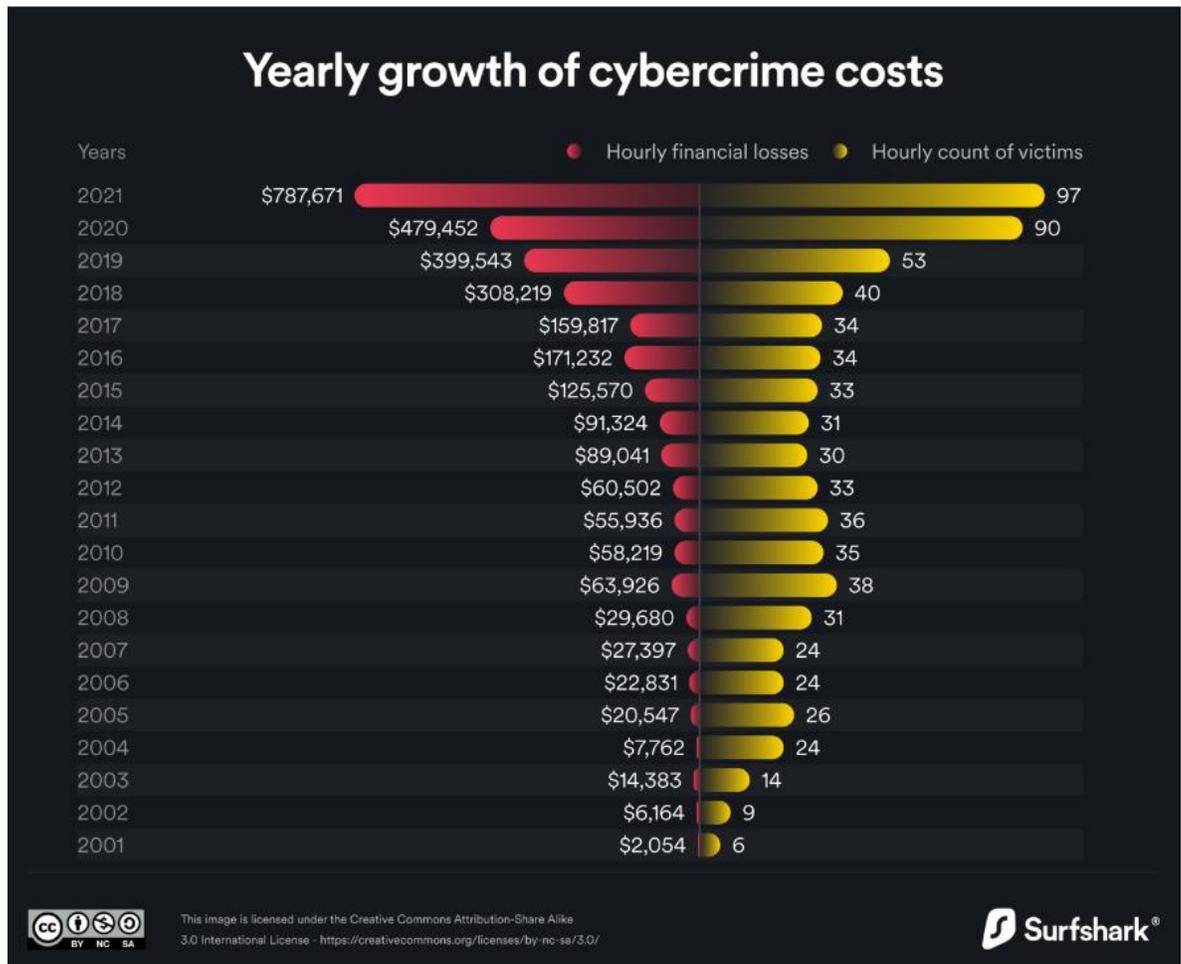
Top 10 países con mayor densidad de cibercrimen



Fuente: Empresa de ciberseguridad Surfshark.

Anexo 2

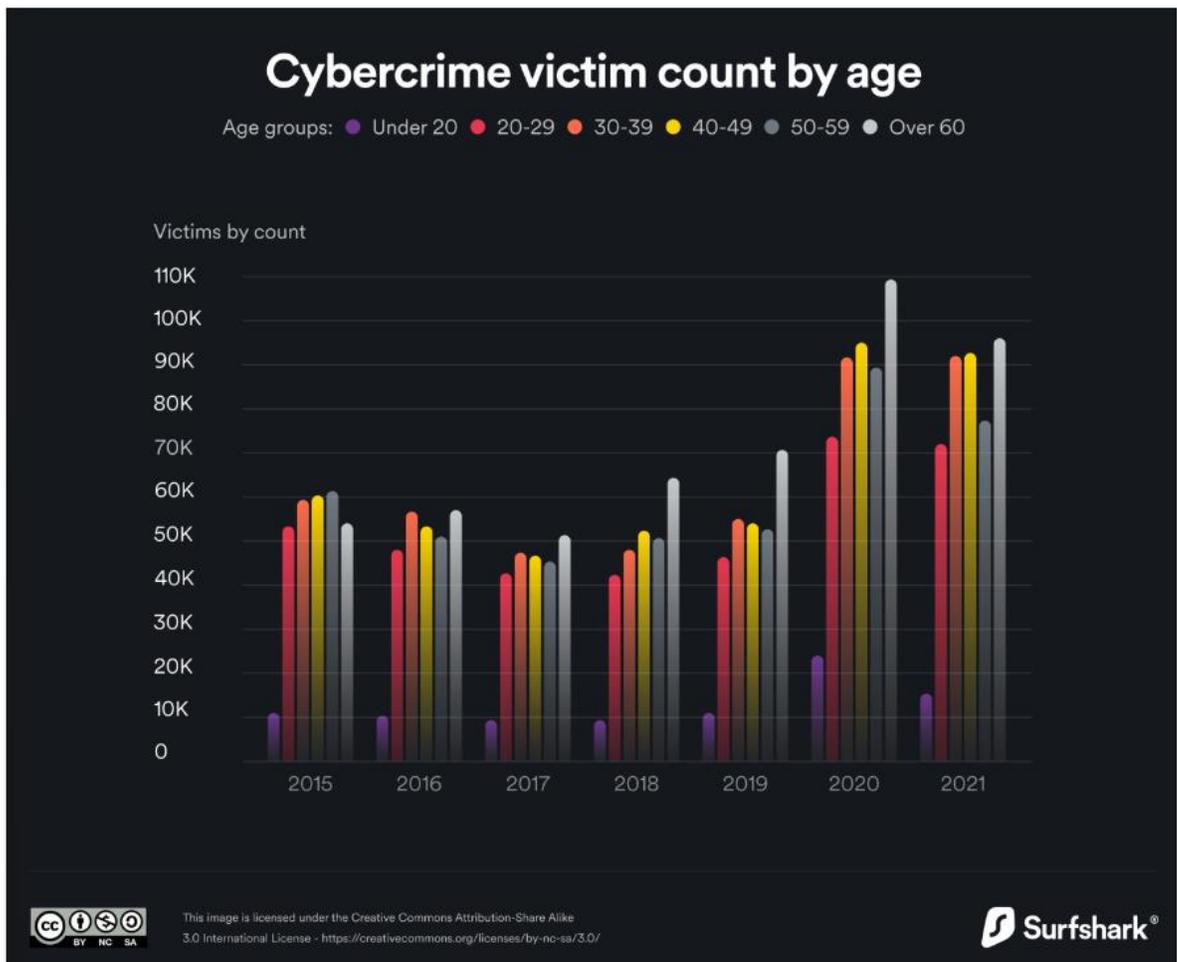
El crecimiento de los cibercrimes y el dinero que hacen perder cada hora



Fuente: Empresa de ciberseguridad Surfshark.

Anexo 3

Víctimas de cibercrimen por edad



Fuente: Empresa de ciberseguridad Surfshark.

Anexo 4

Entrevista



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



Tema: “Procedimientos de auditoría forense aplicables a la investigación de fraudes electrónicos enfocado en cuentas bancarias e inversiones”.

Dirigido a: “Contador público autorizado, con experiencia en auditoría forense”.

Objetivo: Recopilar información relevante sobre la unidad objeto de estudio, referente a los procedimientos de auditoría forense enfocados a la investigación de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones.

- 1-¿Qué tipos de procedimientos de auditoría forense, se realizan en la investigación de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?
- 2- Según su criterio ¿cuáles serían los principales pasos que el auditor forense debe de seguir a la hora de realizar una auditoría forense enfocada a fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?

Anexo 4

3-¿Según su experiencia profesional, cuáles son los principales problemas podría encontrar el auditor forense a la hora de realizar una investigación de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?

4-¿De acuerdo con su experiencia, cuáles deberían ser los principales objetivos que el auditor forense debe perseguir a la hora de realizar una auditoría forense enfocada en fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?

5-¿Podría comentarnos, cuáles son los principales riesgos que podría encontrar el auditor forense a la hora de realizar una investigación de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?

6-¿De acuerdo con su experiencia profesional, principalmente qué tipo normativa técnica y legal le son aplicables una auditoría forense enfocada a fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?

7-¿Cuáles son las principales competencias y conocimientos que debe de conocer un auditor forense a la hora de realizar una investigación de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?

Anexo 4

8-Considera usted que existen vacíos en las normativas técnicas y legales que pueden generar algún tipo de limitante al auditor forense a la hora de realizar una investigación de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?

9-¿Qué factores debe de considerar el auditor forense, a la hora de diseñar procedimientos de auditoría forense, enfocada en fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?

10-¿Según su experiencia profesional, cuáles son los principales tipos de fraudes electrónicos que se generan en las cuentas bancarias e inversiones?

11-¿Según su criterio, qué tipos de herramientas debería de tener a su disposición el auditor forense para detectar fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?

12-¿En el lapso de los últimos años, de cuántos fraudes electrónicos en el área bancaria ha tenido conocimiento?

Anexo 4

13-¿Según su experiencia profesional, cuáles son los cargos que están más vulnerables a verse involucrados en actividades que puedan facilitar a cometer un fraude electrónico en cuentas bancarias e inversiones?

14-¿Según su experiencia profesional, qué tipo de técnicas son mayormente utilizadas para el cometimiento de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?

15-¿Usted considera que sería de utilidad la elaboración de un documento técnico sobre procedimientos de auditoría forense para los casos de fraudes electrónicos enfocado en cuentas bancarias e inversiones?

Anexo 5:

Cuadro de análisis de preguntas

UNIDAD DE ANÁLISIS: un profesional especializado en Auditoría forense**NOMBRE DEL PROFESIONAL:** Lic. Héctor Alfredo Rivas Nuñez

ENTREVISTA			
TEMA DE INVESTIGACIÓN: Procedimientos de auditoría forense aplicables a la investigación de fraudes electrónicos enfocado en cuentas bancarias e inversiones			
Preguntas	Respuesta	Análisis e interpretación	Relación con otras preguntas
1. ¿Qué tipos de procedimientos de auditoría forense, se realizan en la investigación de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?	El auditor forense primero debe de realizar una entrevista con la persona que tiene indicios o pistas sobre actos ilegales o irregulares que están detectando en la empresa ello para poder presentar pruebas para impulsar la demanda en los tribunales. Luego se realiza una valoración de los riesgos acorde a los controles internos que tenga la sociedad y teniendo esa información se procede a realizar los procedimientos como confirmaciones de saldos, recálculos, etc.	En primer lugar el auditor forense debe de realizar una investigación exhaustiva de modo que le permita tener indicios de los hechos ilícitos y en base a ello realizar los respectivos procedimientos para obtener evidencias que puedan ser presentadas ante un tribunal.	2
2. Según su criterio ¿cuáles serían los principales pasos que el auditor forense debe de seguir a la hora de	Primeramente se debe de analizar el caso, realizar las observaciones pertinentes que permitan identificar las clases de	Es necesario que el auditor conozca los principales hechos de la investigación con el fin de determinar los	1

<p>realizar una auditoría forense enfocada a fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?</p> <p>Anexo 5</p>	<p>pasos a seguir por partir del auditor forense, ya identificado dicho punto se procede a recabar los hechos que dieron lugar al fraude, y ponerse en contacto con cada una de las partes, además de ser necesario se debe de contratar a un especialista en sistema que apoye con su punto de vista en la investigación y en los puntos donde se centrará el caso</p>	<p>procedimientos a seguir para la investigación, la información a solicitar, la consultoría con especialistas en el tema que permita una mejor comprensión de los casos y así realizar las conclusiones</p>	
<p>3. ¿Según su experiencia profesional, ¿cuáles son los principales problemas podría encontrar el auditor forense a la hora de realizar una investigación de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?</p>	<p>El principal problema es que la empresa no proporcione la información necesaria para realizar la investigación, y que haya restricciones de los documentos</p>	<p>A la hora de realizar un encargo de aseguramiento, se debe de identificar los hechos que ocasionaron la investigación y así determinar la información necesaria para la investigación, como también verificar las limitantes que podrían afectar el tema de interés.</p>	5
<p>4. De acuerdo con su experiencia, ¿cuáles deberían ser los principales objetivos que el auditor forense debe perseguir a la hora de realizar una auditoría forense enfocada en fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?</p>	<p>El objetivo del auditor forense es recoger información que sirva de evidencia para promover la demanda en los tribunales. Y en el caso de que la demanda ya haya sido judicializada es el juez quien pone los objetivos. El objetivo de la auditoría depende de la etapa en la que sean requeridos los servicios.</p>	<p>Cada vez que el auditor forense realiza una investigación, debe de conocer los hechos que ocasionaron la investigación para direccionar sus objetivos a obtener evidencias concretas.</p>	2

<p>Anexo 5</p> <p>5. Podría comentarnos, ¿cuáles son los principales riesgos que podría encontrar el auditor forense a la hora de realizar una investigación de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?</p>	<p>Siempre existe el riesgo de la pérdida de independencia, por ejemplo prestar el servicios a una empresa de interés particular, el riesgo puede crecer cuando el auditor va a recibir sus honorarios en base al trabajo realizado, cuando se pactan honorarios en base a los resultados. También por la dimensión del trabajo de auditoría el auditor pudiera recibir amenazas de personas involucradas con los posibles delitos.</p>	<p>El auditor siempre se va a enfrentar a escenarios que pudieran afectar su independencia y calidad de su trabajo por lo que debe tomar consideraciones y medidas al respecto.</p>	<p>3</p>
<p>6. ¿De acuerdo con su experiencia profesional, principalmente, ¿qué tipo normativa técnica y legal le son aplicables una auditoría forense enfocada a fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?</p>	<p>Las normativas para aplicar son: NIEA 3000 (Revisada) Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica: para los encargos de aseguramiento a realizar Norma Internacional de Auditoría 240: Responsabilidad del auditor de considerar el fraude y error en una auditoría de estados financieros. NIA 315 Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno.</p>	<p>Se debe determinar los hechos que ocasionaron el fraude para la determinación de la normativa técnica y legal aplicable al caso con el objetivo de guiarse sobre qué procedimientos aplicar de acuerdo con la investigación</p>	<p>8</p>

<p>Anexo 5</p> <p>7. ¿Cuáles son las principales competencias y conocimientos que debe de conocer un auditor forense a la hora de realizar una investigación de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?</p>	<p>En el caso de los fraudes electrónicos se requiere de conocimientos en sistemas, conocer de las herramientas para la prevención de dicho delito, conocer sobre sistemas que permitan alertar al usuario de que está sufriendo un fraude. Como auditor forense debe de conocer cómo es que se efectúan los fraudes.</p>	<p>El auditor debe de tener conocimientos sobre el tema que va a investigar para poder aplicar los procedimientos de auditoría forense de manera asertiva.</p>	
<p>8. Considera usted que existen vacíos en las normativas técnicas y legales que pueden generar algún tipo de limitante al auditor forense a la hora de realizar una investigación de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?</p>	<p>En el caso de la normativa técnica en nuestro país aplicamos los lineamientos técnicos internacionales y no tenemos una normativa nacional en específico. Si solo utilizamos la normativa internacional solo tratamos los asuntos de manera general, se necesita una normativa nacional específica.</p>	<p>El auditor requiere de la aplicación de normativas técnicas y legales que le permitan obtener las evidencias de auditoría con calidad y precisión por lo que si hay normativas que no regulen o establezcan procedimientos de cómo actuar en casos específicos se ocasiona una limitante en el encargo</p>	<p>6</p>
<p>9. ¿Qué factores debe de considerar el auditor forense, a la hora de diseñar procedimientos de auditoría forense, enfocada en fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?</p>	<p>Debe de considerar los hechos que va a investigar, en primer lugar debe realizar una indagación con las partes que tienen información sobre el posible delito y luego realizar una valoración de los riesgos</p>	<p>El auditor debe de hacer una recolección de información que le permita tener indicios de dónde o quiénes podrían ocasionar los actos indebidos para luego realizar los procedimientos de una manera más asertiva.</p>	

<p>Anexo 5</p> <p>10. Según su experiencia profesional, ¿cuáles son los principales tipos de fraudes electrónicos que se generan en las cuentas bancarias e inversiones?</p>	<p>Los fraudes se pueden generar por la deficiencia en los controles internos de la entidad, una persona puede aprovechar esa deficiencia para cometer el fraude o incluso hay casos en el que pudiera darse un error en el sistema que en dicho caso el auditor forense debe auxiliarse de un ingeniero en sistemas.</p>	<p>Los fraudes electrónicos se pueden dar por la ineficiencia en los controles internos de la entidad o por errores o fallas en el sistema que deben corregirse.</p>	<p>14</p>
<p>11. Según su criterio, ¿qué tipos de herramientas debería de tener a su disposición el auditor forense para detectar fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?</p>	<p>Debe de tener conocimientos de cómo se realizan los fraudes para poder realizar los procedimientos que le permitan obtener la evidencia suficiente para que la demanda pueda ser llevada a los tribunales</p>	<p>El auditor forense debe de conocer la manera de cómo se realizan los fraudes electrónicos y cómo se pueden evitar para poder realizar procedimientos de auditoría adecuados.</p>	<p>7</p>
<p>12. ¿En el lapso de los últimos años, de cuántos fraudes electrónicos en el área bancaria ha tenido conocimiento?</p>	<p>En términos de fraude electrónico han sido pocos. Hubo un caso en el que una persona extraía dinero a través de los proveedores, cuando se hacía el pago a dichos proveedores no era en sí a la cuenta del proveedor sino que se hacía el cargo a la cuenta personal de la persona. Cuando el fraude se da por fallos en el sistema, el auditor debe apoyarse en un ingeniero en sistemas para revisar la configuración del sistema.</p>	<p>Los fraudes electrónicos en las cuentas bancarias en el país se han dado con poca frecuencia y en este tipo de casos algunas veces se requiere del apoyo de un especialista en sistemas.</p>	

<p>Anexo 5</p> <p>13. ¿Según su experiencia profesional, cuáles son los cargos que están más vulnerables a verse involucrados en actividades que puedan facilitar a cometer un fraude electrónico en cuentas bancarias e inversiones?</p>	<p>Las personas que manejan los flujos de efectivo, pagos, transferencias electrónicas. Hay más vulnerabilidad en el área de efectivo e inversiones. Los cargos podrían ser gerencia general, tesorería, contador etc.</p>	<p>Los cargos más susceptibles son los que están relacionados con el manejo de dinero.</p>	
<p>14. Según su experiencia profesional, ¿qué tipo de técnicas son mayormente utilizadas para el cometimiento de fraudes electrónicos en cuentas bancarias e inversiones?</p>	<p>Por lo general para el cometimiento de fraudes electrónicos las personas aprovechan las deficiencias de los controles internos, también por la confianza excesiva que se le da a una persona por ejemplo darle la contraseña de una cuenta bancaria a una persona supuestamente confiable y por errores en el sistema que por ejemplo se está descontando pequeñas cantidades de dinero a los usuarios ya sea porque el sistema se instaló con ese error o hay una persona que haya configurado el sistema de esa manera para obtener dinero de manera menos sospechosa.</p>	<p>En el caso de que los fraudes electrónicos se pueden generar por deficiencias en los controles internos, por la confianza excesiva en las personas o por desconfiguración o fallas en el sistema que permitan el cometimiento del delito.</p>	

<p>Anexo 5</p> <p>15. ¿Usted considera que sería de utilidad la elaboración de un documento técnico sobre procedimientos de auditoría forense para los casos de fraudes electrónicos enfocado en cuentas bancarias e inversiones?</p>	<p>Si, muchos de los procedimientos ya están escritos pero no están reunidos en un solo trabajo, los procedimientos pueden ser más concretos a los fraudes electrónicos esto haría el aporte más preciso en ya que un caso similar se podría consultar su investigación.</p>	<p>Una investigación realizada en el caso de fraudes electrónicos específicamente en las cuentas bancarias e inversiones puede aportar en un caso de esta índole o similar a la detección más precisa de dicho fraude.</p>	
--	--	--	--

Anexo 6:
Conocimiento del cliente

Conocimiento del Cliente			
Este cuestionario se hace con el objetivo de tener un mejor conocimiento del cliente en cuanto a las razones para la realización de la auditoría, sus datos importantes, su entorno, integridad, etc.			
Realizado por		Fecha	
Aprobado por		Fecha	
1. Información Básica			
Nombre o Razón Social:			
NIT / NCR			
Domicilio			
Teléfono			
Email			
Estructura organizativa			
Número de asociados, socios, accionistas			
Tipo de aportaciones			
Porcentaje de participación			
Personal clave			
2. Representante Legal			

Anexo 6

Nombre

Tipo de documento / número de documento

Email

Teléfono

¿Alguno de los administradores (representante legal, miembros de la junta directiva) es una persona públicamente expuesta?

¿Por su cargo o actividad, alguno de los administradores (representante legal, miembros de la junta directiva) administran recursos públicos?

¿Es la persona responsable de representar judicial y extrajudicial a la sociedad?

3. Información Financiera (al 31 de diciembre del último periodo contable auditado)

Ingresos mensuales

Egresos mensuales

Total Activos

Total Pasivos

Total Patrimonio

Otros Ingresos

Otros Gastos

Otros

Flujos de Efectivo

4. Naturaleza del Negocio

Giro de la sociedad

Anexo 6

Sector al que pertenece

Actividades principales, productos, servicios

¿Alguna vez ha estado en una disputa judicial? Si respuesta es sí, detalle

¿Cuántas sucursales/filiales/subsidiarias posee?

¿Pertenece a un grupo? ¿Cuál/Cuáles?

5. Funcionamiento del Negocio

¿Posee licencias de funcionamiento de la alcaldía?

¿Tiene los permisos de construcción de la OPAMSS?

¿Último balance presentado al CNR?

Fortalezas del negocio

Debilidades del negocio

Oportunidades del negocio

Amenazas del negocio

6. Contratos de Largo Plazo

Tipos de contrato a largo plazo

Tipos de crédito a largo plazo

7. Normativa y legislación aplicable

Anexo 6

Tipos de normativa aplicable
Leyes aplicables
8. Contabilidad en General
¿Lleva registros contables?
Tipos de libros legales
9. Informes fiscales, financieros, de gestión
Opinión por tipo de informe
Cartas de gerencia
10. Cuáles son las razones para realizar la auditoría

Observaciones

Cuestionario de Evaluación y Aceptación del cliente

Cuestionario de Evaluación y Aceptación Del Cliente
Nombre/Razón Social
Anexo 6

Socio del Encargo	
Periodo del Encargo	
Tipo de Encargo	Elaborado por
Revisado por	Supervisado por
Objetivo: identificar y evaluar los riesgos asociados a un cliente antes de aceptar un compromiso o el encargo	

¿Se han evaluado cada uno de los siguientes aspectos, sin que hayan surgido situaciones conflictivas que obliguen a cuestionar la aceptación del cliente?

Procedimiento	Respuesta	Nivel de riesgo	OBSERVACIONES
1. Reputación del cliente potencial, de sus accionistas, de sus administradores o directivos			
¿El conocimiento del negocio es suficiente para administrar el mismo?			
¿Se involucran los administradores en operaciones de riesgo?			
¿Se cambian frecuentemente los ejecutivos?			
¿Están los administradores involucrados en la operativa del día a día?			

Anexo 6**2. Sector de actividad y naturaleza del negocio**

¿Opera en una actividad de negocio de alto riesgo?

¿Hay algún acreedor que individualmente sea muy importante?

¿Hay algún accionista no ejecutivo que posea más del 25% del capital y de los derechos de voto?

¿Hay alguna indicación o expectativa de que el negocio se venda en el futuro?

¿Ha habido, en los últimos 12 meses, un cambio de control del negocio?

¿Es solvente la entidad?

3. Razones por las que se solicita el trabajo**4. Delitos fiscales potenciales o de otra naturaleza**

5. Conflicto de intereses con otros clientes o independencia del auditor o de la sociedad que puedan comprometer y condicionar la objetividad del auditor así como la libertad de expresar su opinión profesional.

6. Dificultades financieras presentes o previsibles.

Inadecuado flujo de tesorería.

Anexo 6			
Falta de flexibilidad en la política de préstamos.			
Falta de financiación propia.			
Dificultades para acudir al mercado de capitales.			
Imposibilidad de recibir subvenciones o ayudas económicas públicas o privadas.			
7. Litigios existentes o previsibles contra la empresa.			
8. Honorarios, realización, tarifa por hora y su cobrabilidad.			
9. ¿La aceptación del cliente violaría el código deontológico de actuación profesional? Verificar los siguientes puntos:			
El auditor tiene algún cargo directivo o de supervisión en la entidad auditada?			
El auditor o sociedad posee más del 20% de los derechos de voto en la e.a.?			
El auditor tiene interés financiero en la entidad auditada (e.a.)?			
Existen vínculos de consanguinidad o afinidad del auditor con empresarios, administradores y/o responsables del área económico-financiera de la e.a.?			
Llevan material o preparación de documentos contables o estados financieros de la e.a.?			

Anexo 6			
El auditor presta servicios de diseño y puesta en práctica de sistemas de tecnología en la información financiera?			
Se prestan servicios de valoración que evalúen importes significativos de los estados financieros de la e.a.?			
Se prestan servicios de auditoría interna, salvo que el cliente sea responsable del sistema global de control interno, de la determinación del alcance, riesgo y frecuencia de los procedimientos de auditoría interna y de los resultados?			
Se mantienen relaciones empresariales con la e.a., diferentes a las normales?			
¿Se prestan servicios de abogacía o se han prestado en los 3 años anteriores?			
Se ha participado en la contratación de altos directivos, en el caso de entidades sujetas a supervisión pública o con valores admitidos a negociación?			
El socio firmante del informe presta servicios a la entidad auditada?			
La percepción de honorarios por auditoría y otros trabajos a la e.a. supone un porcentaje indebidamente elevado del total de ingresos del auditor considerando la media de los 5 últimos años?			
10. Cambio y nombramiento de auditores.			
Presión del cliente para realizar la auditoría en un período de tiempo reducido y bajo condiciones dificultosas.			

Anexo 6

¿Es la primera auditoría que se hace de la empresa?			
¿Ha habido salvedades en alguno de los dos años anteriores?			
¿Es la relación con la cliente adecuada?			
¿Hay presiones importantes en cuanto a honorarios?			

Firma	Firma
Gerente	Socio
Fecha	Fecha

Anexo 7: Carta de Encargo de aseguramiento

Carta de Encargo de Aseguramiento

Señores

Junta Directiva

Banco Cielo Azul, S.A.

Presente.

Estimados Señores:

Esta carta es para confirmar el entendimiento de los términos y objetivos del encargo, así como la naturaleza y limitación de los servicios que se proporcionarán en el desarrollo de la auditoría forense, para propósitos legales.

La auditoría se efectuará de acuerdo a Normas Internacionales para Encargos de Aseguramiento 3000 “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica”

El objetivo de la auditoría forense es emitir un informe que contenga una conclusión y obtener una seguridad razonable sobre si la información revisada está libre de incorrecciones materiales y está sustentada en la normativa técnica y legal aplicables:

1. Ley Especial contra delitos informáticos y conexos.
2. Código Penal
3. Código Procesal Penal
4. Código de Ética Profesional

Anexo 7

La seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Encargos de Aseguramiento (NIEA) siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyen en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en la información objeto de análisis.

▪ Responsabilidades del auditor.

Los procedimientos seleccionados dependen del juicio profesional del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos respecto a que la información del asunto principal pueda estar representada erróneamente en forma de importancia relativa. Un encargo de aseguramiento también incluye determinar lo adecuado de los criterios para evaluar o medir el asunto principal.

▪ Responsabilidades de la dirección.

Determinar e implementar los controles, corresponde a la administración de la compañía; y es esta la encargada de evaluar las posibles amenazas. Esto incluye la elaboración de una estructura organizativa y de controles internos, la selección y aplicación de políticas, y la salvaguarda de los activos de la compañía. Como parte del proceso de auditoría, se solicita a la administración información y documentación en conexión con la auditoría.

Anexo 7

- **Informe de Conclusiones**
- **Honorarios profesionales**

Favor de firmar y regresar la copia anexa a esta carta, para indicar que conocen y aceptan los asuntos relativos a nuestra auditoría, incluidas nuestras respectivas responsabilidades.



Julio César Estrada
Auditor Forense



Carlos Roberto Quezada Paredes
Presidente Junta Directiva
Banco Cielo Azul, S.A