

LA POSPANDEMIA Y LOS NUEVOS RETOS DEL FRAUDE

EN LAS ORGANIZACIONES (3)

NOTI 321 – Marzo de 2022

Entre algunos de los controles que se deben revisar, debido a los cambios generados por la pandemia, están:

- Verificación de la presencia del empleado en el lugar de trabajo.
- Evaluación de desempeño.
- Reuniones informales.



Imagen tomada de: <https://grupo-pya.com/encuesta-sobre-los-efectos-del-teletrabajo-en-los-empleados/>

En nuestro boletín del mes de febrero analizábamos la necesidad de revisar el enfoque de la auditoría anterior a la Pandemia, en función de los cambios que se dieron durante los años 2020 y 2021, algunos de los cuales aparentemente van a permanecer, al menos, por un tiempo.

Las formas sutiles de control desaparecieron para muchas empresas casi en su totalidad, especialmente para aquellas que, de momento, van a continuar con el trabajo remoto, total o parcial. Nos referimos a las siguientes:

- **Verificación de la presencia de los empleados en el lugar de trabajo:** antes de la Pandemia no era tan obvia esta circunstancia, pero para aquellos puestos de trabajo cuya productividad depende del tiempo efectivo dedicado al mismo, como el de los analistas, los operadores de centros de llamadas y similares, la presencia física del colaborador era fácil de verificar, tanto de manera visual como revisando los registros de ingreso y salida de las instalaciones. Hoy no es tan fácil de comprobar, y no

basta con que el empleado haya iniciado la sesión en el Sistema de la Empresa para asegurar que se encuentra efectivamente dedicado a las labores de su puesto. Es en este caso que resulta indispensable recurrir a la tecnología para verificar su dedicación al trabajo, con mediciones estadísticas como la productividad; o con otras más sofisticadas y tecnológicas como las entrevistas de confiabilidad.

Las reuniones informales son una muy buena fuente de información sobre las actividades diarias, así como es una muy buena forma de evitar fraudes por suplantación



Imagen tomada de:

<https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-evaluacion-de-desempeno/>

Por: Alejandro Morales, Gerente General,
ASR S.A.S.

Medellín, Colombia

+57 4 266 33 64

asr@asr.com.co

<http://www.asr.com.co/>

- **Evaluaciones anuales de desempeño del personal que trabaja de forma remota:** no todas las personas poseen la disciplina o los hábitos de trabajo adecuados para esta forma de labor. Además, en muchos casos la casa no es el lugar ideal para trabajar, debido a las muchas complejidades que resultan fáciles de ignorar, como el ambiente, la armonía, el grupo familiar o el espacio físico para desarrollar una labor remota. Es por ello que resulta fundamental prestar especial atención a estos factores, agregando a la evaluación de desempeño por competencias la identificación de si en realidad el colaborador está obteniendo lo que espera de su vinculación con la empresa, en términos de desarrollo personal y profesional, así como su adaptación al nuevo ambiente de trabajo.

- **Las reuniones informales:** esta forma de control sutil nunca fue considerada tan importante como ahora. Antes de la Pandemia, el gerente o responsables de área solían tener encuentros no programados con su equipo de trabajo, para conversar tomando un café acerca del día a día de su actividad. Ello le permitía, por ejemplo, al gerente general conocer el desarrollo de las actividades de la Tesorería; al gerente administrativo enterarse del avance de los planes de compras; al director de TI acerca del desarrollo de nuevos productos, etc. Muchos de los fraudes por suplantación de identidad (dominios de la Web, hackeo de cuentas de email y similares) no habrían ocurrido de haberle concedido a esas reuniones no programadas la importancia que realmente tienen. Todavía es oportuno hacerlo para muchas empresas que continúan con trabajo a distancia.

asr@asr.com.co