

Sergio Espinoza Guido

Auditoría de aplicaciones informáticas

Factores relevantes


EDITORIAL
UCR

Sergio Espinoza Guido

Auditoría de aplicaciones informáticas

Factores relevantes


EDITORIAL
UCR
2018

657.453

E77a

Espinoza Guido, Sergio.

Auditoría de aplicaciones informáticas: factores relevantes / Sergio Espinoza Guido. – 1.ª ed., 2.ª reimpr. – San José, C. R.: Editorial UCR, 2018.
xxii, 205 p.

ISBN 978-9968-46-084-2

1. AUDITORÍA DE SISTEMAS 2. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN 3. DOCUMENTACIÓN 4. AUDITORÍA 5. SISTEMAS DE INFORMACIÓN – MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN.
I. Título.

CIP/3212

CC/SIBDI.UCR

Edición aprobada por la Comisión Editorial de la Universidad de Costa Rica.

Primera edición: 2009.

Segunda reimpresión: 2018.

La EUCR es miembro del Sistema de Editoriales Universitarias de Centroamérica (SEDUCA), perteneciente al Consejo Superior Universitario Centroamericano (CSUCA).

Diseño de portada: *Ana Lorena Barrantes A.*

© Editorial Universidad de Costa Rica, Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica.

Apdo.: 11501-2060 • Tel.: 2511 5310 • Fax: 2511 5257 • administracion.siedin@ucr.ac.cr • www.editorial.ucr.ac.cr
Prohibida la reproducción total o parcial. Todos los derechos reservados. Hecho el depósito de ley.

Impreso bajo demanda en la Sección de Impresión del SIEDIN. Fecha de aparición: marzo, 2018.
Universidad de Costa Rica, Ciudad Universitaria Rodrigo Facio.

Contenido

Prólogo	xvii
Introducción	xxi
CAPÍTULO I. <i>Papeles de trabajo</i>	1
1.1 Introducción	1
1.2 Conceptos básicos	3
Importancia	3
1.3 Evidencia	7
Definición y tipos	7
Diferenciación	12
Clases de evidencia	12
1.4 Entrevistas	19
Técnicas	19
1.5 Propiedad y responsabilidad	26
Propiedad	26
Custodia	27
1.6 Contenido y clasificación	28
Contenido	28
Clasificación	32
Clases de papeles de trabajo	35
1.7 Ordenamiento y archivo-índices	40
Orden	40
Índices	41
Archivo	44

1.8	Elementos	46
	Introducción	46
	Explicación.....	47
1.9	Planificación.....	50
1.10	Otras consideraciones	54
	Propósitos.....	54
	Soporte o respaldo	54
	Papeles de trabajo basados en los programas de auditoría	55
	Constancia de las partidas seleccionadas.....	56
	Pruebas utilizando muestreo estadístico	57
	Presentación.....	59
	Preparación	63
	Papeles de trabajo preparados por el cliente	63
	Utilizando papeles de trabajo en el futuro.....	64
	Relación.....	65
 CAPÍTULO II. Elementos relevantes.....		67
2.1	Introducción	67
2.2	Elementos a considerar	68
	1. Estudios administrativos.....	68
	<i>Introducción.....</i>	68
	<i>Implicaciones.....</i>	70
	<i>¿Quién debe realizar este estudio?.....</i>	71
	<i>Política de soporte.....</i>	72
	<i>Ejemplos.....</i>	72
	2. Administración de proyectos.....	76
	<i>Introducción.....</i>	76
	<i>Actividades básicas.....</i>	76
	<i>Soporte.....</i>	77
	<i>Otros aspectos.....</i>	78
	<i>Establecimiento de prioridades.....</i>	84
	3. Estudio de factibilidad.....	85
	4. Comité de informática.....	85
	<i>El por qué de este comité.....</i>	86
	<i>Tareas del comité.....</i>	87
	<i>¿Quiénes forman el comité?.....</i>	88
	<i>Aspectos importantes.....</i>	89
	<i>Conocimientos de los miembros.....</i>	90

<i>Soporte o respaldo que debe dar el comité.</i>	91
<i>Ventajas.</i>	92
<i>Desventajas.</i>	92
<i>Lo que no debe hacer el comité.</i>	93
<i>Formas de dar soporte</i>	93
<i>Reglamento.</i>	93
5. Definición de perfiles	100
<i>Introducción.</i>	100
<i>Del área de informática</i> <i>o de tecnología de información.</i>	100
<i>De las aplicaciones que están</i> <i>en producción (sistemas)</i>	101
<i>De los usuarios.</i>	103

CAPÍTULO III. Esquema general para un estudio de factibilidad.

	105
3.1 Introducción	105
3.2 Esquema.	108
Carta de presentación	108
Resumen gerencial	108
Resumen de datos	110
Descripción general	112
Definición del problema	113
Objetivos del proyecto	114
Solución y opciones estudiadas	114
Desarrollo de las aplicaciones.	115
Requerimientos de personal	115
Requerimientos de equipo (<i>hardware</i>)	116
Requerimientos de programas (<i>software</i>).	116
Detalles de costos	116
Detalles de beneficios.	117
Riesgos	117
Factibilidades.	118
Plan de acción	120
Anexos o apéndices	121
Memorias de cálculos	121
3.3 Conclusión.	122

CAPÍTULO IV. <i>Estándares sobre documentación</i>	125
4.1 Introducción	125
4.2 Características.....	127
4.3 Observación importante	129
4.4 Manuales y contenido	130
Manual del usuario.....	130
<i>Control</i>	130
<i>Operación</i>	132
<i>Guía del usuario</i>	134
Manual técnico o del sistema.....	136
Manual del ciclo de vida del desarrollo de sistemas (CVDS)	141
4.5 Conclusión.....	143
CAPÍTULO V. <i>Controles en ambiente informático</i>	147
5.1 Introducción	147
5.2 Lista de controles	148
Tecnología de información	148
Otros de carácter general	160
5.3 Conclusión.....	166
CAPÍTULO VI. <i>Políticas de informática y de auditoría</i>	169
6.1 Introducción	169
6.2 Presentación	172
6.3 Redacción	173
Sobre microcomputadoras / usuarios.....	173
De operaciones	175
De análisis, diseño y desarrollo de aplicaciones	176
<i>Generales</i>	176
<i>De desarrollo externo</i>	180
Administrativas.....	181
Sobre seguridad.....	183
Sobre planes.....	189
<i>Plan de continuidad de operaciones</i>	189
<i>Plan estratégico</i>	192
De adquisiciones	193

Del correo electrónico y la red internet	196
<i>Del correo electrónico</i>	196
<i>De la red internet</i>	199
De auditoría	200
6.4 Conclusión	204
Bibliografía	207
Acerca del autor	209

Capítulo I

Papeles de trabajo

Regla de oro

Hacer a los demás lo que se quisiera que le hicieran a uno.

1.1 Introducción

El trabajo del auditor queda anotado en una serie de papeles, que constituyen en principio, la prueba material del trabajo realizado; además, en ellos se deja constancia de la profundidad de las pruebas y de la suficiencia de los elementos en que se apoyó la opinión; en otras palabras, son evidencia de la calidad profesional del trabajo realizado.

Los papeles de trabajo –de aquí en adelante se seguirán denominando por sus iniciales P/T– son los documentos en que el auditor registra, en orden cronológico, los datos e informaciones obtenidos en su examen; los resultados de las pruebas realizadas; así como las técnicas, métodos y procedimientos utilizados en el

desarrollo de su auditoría o estudio especial; en adelante denominados por los siguientes calificativos:

- auditoría,
- trabajo,
- examen,
- revisión, y
- estudio.

Es obligación de todo auditor, cualquiera que sea el tipo de auditoría que lleve a cabo, cumplir con la confección de los papeles de trabajo; en adición, la tercera norma de las relativas a la ejecución del trabajo, es clara, cuando expresa:

“Obtención de evidencia suficiente y comprobatoria”

Por tal razón, es parte de las responsabilidades del auditor el llevar los P/T necesarios para cumplir a cabalidad con lo que pide dicha norma, debido a que la evidencia que deben reunir los conceptos de *“suficiencia”* y *“comprobación”*, debe estar recopilada en dichos papeles.

Los P/T deben ajustarse a las circunstancias y a las necesidades del auditor en el trabajo a que se refieren (SAS No. 1, sección 338.04).

Aunque la cantidad, tipo y contenido de los P/T varía de acuerdo con las circunstancias, deben indicar que el auditor estudió y evaluó el sistema de control interno del cliente, en la extensión que consideró necesaria, para determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de otros procedimientos de auditoría utilizados en el examen que se está llevando a cabo.

1.2 Conceptos básicos

Importancia

La importancia de los P/T se muestra o está reflejada en los siguientes aspectos o enunciados:

Historia de la labor realizada

Constituyen un registro ordenado, sistemático, estructurado y en detalle de todas las tareas cumplidas o ejecutadas durante el desarrollo de la auditoría.

Registro del resultado de la auditoría

Permiten realizar el registro de la documentación, datos e información, así como de las evidencias encontradas, como sustento de las observaciones, conclusiones y recomendaciones que forman parte sustancial de los informes parciales y del informe final que se emitan.

Respaldo del informe

Los P/T deben ser suficientes en calidad y cantidad, para permitir que se pueda respaldar el contenido integral del informe final. Es importante tomar en consideración que por ninguna circunstancia, los informes deben estar exentos de los papeles de trabajo; estos por su naturaleza, son el fundamento de la evidencia o la ausencia de ella al convalidar o criticar con bases firmes y pruebas suficientes la validez de las operaciones examinadas, así como el contenido del informe.

Grado de confianza en el sistema de control interno

Cuando el auditor, luego de estudiar, evaluar y analizar el sistema de control interno, formula sus respectivas apreciaciones, sugerencias y recomendaciones, deja plasmados en los P/T, los comentarios, críticas, deficiencias e inconsistencias

del control interno existentes; al mismo tiempo, consigna su apreciación sobre el grado de confianza o desconfianza en ese control interno que ha evaluado.

Fuente de información

El auditor redacta su informe final, basado en los datos o evidencia recopilada en sus P/T, por esta razón es que le sirven como fuente principal de información; pero, no solo sirven para este fin, sino que también son una fuente muy importante en materia de consulta en el futuro, en la medida que se puedan necesitar datos específicos, tanto para la revisión en proceso, como para futuros trabajos relacionados con el tema.

Condicionan una mejora en las auditorías posteriores

La base sustancial de un informe es la calidad de los P/T, debido a que ellos son capaces –al revelar hechos importantes– de llamar la atención sobre situaciones realmente significativas; por lo tanto podrán ser utilizados en el futuro, ya sea parcial o totalmente, además que servirán como guía y orientación al efectuar un nuevo trabajo sobre temas ya vistos y revisados.

Facilidad de revisión y supervisión

Inmediatamente antes de la emisión de cualquier informe, es necesario e indispensable efectuar la revisión exhaustiva de los P/T, con el fin de verificar la existencia de evidencias que sustenten las observaciones, conclusiones y recomendaciones.

En forma adicional, es posible que cualquier funcionario de auditoría, un supervisor, por ejemplo, pueda examinar o revisar los pormenores o detalles encontrados en el desarrollo

del trabajo, los mismos que deben quedar registrados en dichos P/T.

Contribuyen al desarrollo profesional

La corrección y el esmero profesional con que se elaboren los P/T, representa una ayuda o soporte importante para lograr el desarrollo profesional del personal de auditoría, especialmente de los que se inician en esta labor tan delicada, y con más énfasis aún para los que van a trabajar en campos tan especializados como son las auditorías de Tecnologías de Información, las técnicas y las de calidad.

Los P/T constituyen la imagen de la calidad, cualidad y esmero profesional de cada uno de los auditores que conforman un equipo de auditoría, y sirven de base como prueba fehaciente para el reconocimiento de las bondades o debilidades de cada uno de los componentes del grupo, con el propósito de adoptar las medidas preventivas y correctivas en cada caso.

Respaldo en procesos de orden judicial

En algunas oportunidades, los informes de auditoría, no solo contienen observaciones de carácter administrativo-financiero, sino que también se desprenden de ellos, indicios razonables de comisión de delito, en cuyo caso dichos informes pueden ser utilizados por los tribunales de justicia.

El contenido sobre fraudes, apropiaciones ilícitas y otros delitos o irregularidades, puede servir como base para iniciar un juicio; pero solo y únicamente un juez debidamente autorizado, puede indicar si los P/T de un auditor son útiles y servirán en un juicio.

El procedimiento para indicar o señalar que se está ante la comisión de un delito, debe ser preparado y ejecutado por

cada auditor de acuerdo con las políticas de cada institución, entidad, organización, firma o despacho.

Constituyen evidencia fundamental

Como constancia de todo el proceso de control, a partir de la evaluación del control interno; la planificación y programación; la ejecución del trabajo; y la redacción del informe, el auditor es consciente que por la naturaleza y trascendencia de su trabajo integral, debe dejar las “huellas” de dicha labor, por medio de la confección u obtención de P/T, que constituyen EVIDENCIA que fundamenta los objetivos, procedimientos, métodos, técnicas, entrevistas, hechos, hallazgos u observaciones, que constituyen el sustento cabal del contenido de los informes.

La versión subjetiva y solo basada en la memoria del ser humano, no constituye elemento de juicio válido en auditoría: por el contrario sería riesgoso e irresponsable consignar detalles en un informe, cuyas evidencias no están registradas en los P/T, sino únicamente en la memoria y en el leal saber y entender del auditor.

Finalmente, es necesario recordar y reafirmar que la calidad de un informe de auditoría, es directamente proporcional a la “*calidad total*” de los papeles de trabajo.

Conclusión

La carta de presentación, de la calidad, de la idoneidad y capacidad, tanto académica como técnica, los constituyen sus papeles de trabajo; vale la pena agregar que a partir de ellos, puede ser evaluado, por el nivel de exigencia que haya impuesto y esperado la empresa que lo contrató.

En efecto, cuando los P/T están elaborados con el ingrediente del esmero profesional son ordenados; legibles; con

encabezamientos completos; explicaciones de fuentes de datos, y con los resultados de las verificaciones efectuadas; se genera, se ratifica y se acrecienta la confianza en el auditor, así como en el trabajo que se efectúa, tanto de parte de sus niveles superiores como del cliente para quien se realiza el examen.

Si por el contrario, los P/T están desordenados, son ilegibles, no bien redactados, sin descripciones de las labores realizadas ni de la evidencia obtenida; en otras palabras, elaborados sin el esmero profesional requerido; ni sus niveles superiores, ni el cliente, ni terceros involucrados, tendrán confianza y respeto por el auditor, por el trabajo realizado, ni en el contenido del informe.

También es importante tomar en cuenta que la evolución del auditor se va materializando, precisamente en sus P/T; en la medida en que todos los auditores se inician en la práctica de esa disciplina o especialidad; en la medida en que vayan adquiriendo cada vez más experiencia; indudablemente que progresarán también en la elaboración de los P/T; por tal razón es imprescindible la labor de guía, orientación y supervisión por parte de sus superiores, cualquiera que sea el campo o la institución en donde trabajen.

1.3 Evidencia

Definición y tipos

La evidencia en auditoría es el conjunto de hechos comprobados que sustentan las conclusiones del auditor. Es la información específica obtenida durante la labor de revisión o examen, por medio de:

- la observación,
- la inspección,
- las entrevistas, y
- el examen detallado de los registros, eventos y hechos.

Toda esta información debe quedar recopilada en los papeles de trabajo.

La mayoría de la labor de auditoría es dedicada a la obtención de “evidencia”, porque es esta quien provee una base racional para la formulación de conclusiones, opiniones, recomendaciones, consejos, sugerencias, mejoras, beneficios, ideas, así como de los criterios o juicios a emitir en los informes.

Además de lo que se menciona en las normas de ejecución del trabajo, citada en la introducción de este documento, la evidencia, para que sea considerada como tal, debe reunir o tener las siguientes características:

- suficiente,
- relevante,
- competente,
- confiable,
- disponible,
- verificable,
- pertinente, y
- usable.

A pesar de que cada una de ellas se explica por sí sola, a continuación se proporciona una breve explicación de esas propiedades.

Suficiente

Evidencia suficiente es aquella tan veraz, adecuada y convincente que, al ser informado, conllevará a una persona que no sea especialista en auditoría, ni tiene conocimiento específico del asunto, a llegar a la misma conclusión que el auditor.

Suficiencia se refiere no solo al volumen o cantidad de la evidencia, sino más bien a su grado de calidad; en otras palabras, no es solo la gran cantidad de documentos, como sostienen algunos auditores, sino la calidad que se encuentra en cada uno de ellos.

Relevante

Consiste en indicar aquellos aspectos sobresalientes y notables, como producto del examen que se está efectuando.

Por ejemplo:

Un paso esencial es determinar los efectos o importancia de una deficiencia; el efecto o efectos pueden ser:

- mayores costos o gastos,
- no lograr los objetivos previstos,
- tener un grado de exposición al riesgo de varios “cientos de miles” de colones,
- reacciones adversas sobre operaciones relacionadas,
- que las “puertas” que estén abiertas puedan conducir a la consecución de un acto irregular.

Los P/T deben demostrar estos efectos en la forma más específica posible, basándose para ello en computaciones, comparaciones, testimonios, inspecciones, documentación adecuada, informes de auditoría u otras fuentes apropiadas.

Competente

Se refiere este término a que el contenido de los P/T debe ser propio y conveniente al asunto a que se refieren, que está bajo revisión o que se somete a discusión.

La diversidad de la labor de auditoría y los tipos de hallazgos son tan numerosos, que no es factible describir en términos detallados, la naturaleza de toda la información que debe incluirse en los P/T; en términos generales, sin embargo, para que un hallazgo cuente con un respaldo adecuado en los P/T, se hace necesario que se efectúen todos los pasos de su desarrollo. Además, los P/T deben contener, para cada paso requerido en el proceso de desarrollo, resúmenes claros o extractos de documentos necesarios para demostrar el trabajo

efectuado en cada paso, los resultados obtenidos y las conclusiones alcanzadas.

Confiable

La evidencia recopilada debe ofrecer un grado de confianza máximo para todas las personas que estén relacionadas con ella; no debe contener ambigüedades, ni términos vagos, así como tampoco tachaduras, borrones, ni aspectos negativos que le puedan restar credibilidad.

La meta del auditor debe ser obtener, de las mejores fuentes y de aquellas más dignas de confianza, toda la información importante relacionada con sus hallazgos.

Disponible

Los P/T deben estar estructurados de manera tal, que la evidencia pueda ser localizada rápidamente, no solo por la persona que la recopiló, sino por cualquier otra persona que esté autorizada a su acceso. De la misma manera, el contenido total de los P/T de una revisión deben archivarlos como un legajo, en un lugar de fácil localización y debidamente identificados, según se expone en el punto 1.7 de este documento.

Verificable

La información obtenida debe reunir condiciones para ser verificada posteriormente; recordar muy bien que esa información no se recopila como un fin, sino como un medio para lograr o llegar a algo más que un simple legajo o montón de papel; por lo tanto, todos los datos que se trasladen a los P/T, deben ser objeto de verificación; sin embargo, esto no significa que deba dejarse información sin obtener, solo porque al auditor le parezca que no va a poder verificar después; debe tenerse presente, también, que las fuentes de información no deben estar restringidas; se deben considerar y evaluar

cuidadosamente los comentarios de todos los empleados de la organización, si no responden directamente a los hallazgos o al asunto bajo estudio, el auditor debe tratar de explicarles mejor la situación que se trata, para obtener comentarios veraces, reales, oportunos y pertinentes.

Pertinente

Este concepto tiende a confundirse con el de competencia, pero se considera oportuno y útil separarlos, especialmente para efectos de explicación y entendimiento.

La evidencia pertinente es aquella que es válida y relevante a un hallazgo específico.

Los P/T y toda información relacionada, acumulada al desarrollar o investigar un hecho específico, deben tener una relación directa con esta y las observaciones y recomendaciones que se desprendan o tengan relación con él. Este requerimiento no excluye el tomar notas apropiadas o hacer observaciones al margen del asunto central, que serán utilizadas o consideradas en otras áreas de investigación o de problemas que se estudiarán y analizarán en otras instancias. Sin embargo, debe evitarse la acumulación indiscriminada de papeles y documentos que pueden estar relacionados con el tema bajo estudio, pero que no tienen ninguna relación potencial con el hallazgo específico que se esté tratando en un momento determinado.

Usable

Significa este término que el contenido de los P/T pueda utilizarse sin reserva alguna en los siguientes procesos:

- demostraciones,
- comprobaciones,
- fase probatoria,

- discusión del informe preliminar,
- soporte de las recomendaciones,
- estudios especiales,
- otras auditorías o tipos de auditoría,
- proceso judicial, si así lo determina un juez competente, y
- en cualquier otra actividad que se desprenda del examen que se está efectuando.

Diferenciación

Es de suma importancia diferenciar entre la evidencia de auditoría y la evidencia de tipo legal. En este documento se presentan los fundamentos de la evidencia de auditoría empleada por el auditor en sus labores de campo; en el supuesto caso que ciertos resultados de las labores del auditor desemboquen en procesos judiciales ante tribunales comunes, la evidencia que él presente ante tal circunstancia estará sujeta a ser aceptada, según las disposiciones vigentes, referentes a la evidencia legal, que en la mayoría de los casos es muy diferente de la evidencia de auditoría, explicada en este texto.

Además, es conveniente tener presente que la labor del auditor y la del investigador, también es diferente; por la naturaleza de sus estudios y preparación, el auditor no está capacitado para realizar investigaciones, estas le corresponden a un profesional que haya recibido capacitación, entrenamiento y adiestramiento en estos menesteres.

Clases de evidencia

En términos generales la evidencia de auditoría se ha clasificado en cuatro tipos, que son:

- Física
- Documental
- Testimonial
- Analítica

Evidencia física

Este tipo de evidencia se obtiene por medio de una revisión, inspección u observación directa de:

- las funciones y actividades realizadas por los profesionales (funcionarios o empleados),
- los documentos y registros (manuales y automatizados),
- los hechos o hallazgos relacionados con el objetivo del examen,

Esta evidencia debe documentarse en memorando que resuma:

- todos los aspectos revisados y observados,
- los papeles de trabajo que muestren la naturaleza y alcance de la inspección,
- medios magnéticos en donde se encuentren datos básicos,
- vídeos de tomas realizadas a los objetos de examen,
- fotografías, mapas, cuadros
- y cualquier otra representación gráfica que pueda servir para reafirmar lo revisado.

El obtener y utilizar evidencia de tipo gráfico es una forma eficaz y eficiente de explicar o describir una situación determinada, ya sea en un informe o en una presentación; por ejemplo: una fotografía de una bodega de almacenamiento, que presente prácticas inapropiadas o ineficientes, tendrá un impacto mucho mayor que las palabras que traten de explicar dichas prácticas.

Cualquiera de los elementos antes citados constituyen papeles de trabajo, aunque físicamente no lo sean, el nombre genérico de “papeles” se ha constituido en un convencionalismo, ya que cualquier objeto que sirva para guardar evidencia, llámese computadora, disco duro, cinta magnética, cartucho, diskette, cámara fotográfica o su producto, gráfico, etc., será evidencia en cuanto permita ser medio de guardar y mostrar información. El procedimiento que debe seguir el auditor es rotular estos medios, archivarlos en un lugar conveniente y apropiado, y anotar en un documento la referencia del mismo y el lugar en donde se encuentra.

El auditor debe aprovechar toda oportunidad para observar los aspectos físicos; la habilidad de informar acerca de una condición realmente observada es mucho más convincente que declaraciones basadas en otros tipos de evidencia.

Es práctica recomendable que dos miembros del equipo de auditoría realicen las inspecciones físicas requeridas; también deben hacerse los arreglos necesarios para que representantes de la organización los acompañen en esta labor, para que ellos mismos puedan corroborar los hallazgos. Si es práctica común y lo consideran necesario, como producto final de la inspección, deben firmar un memorando en conjunto sobre los hechos de cada inspección física, con el fin de evitar cualquier controversia acerca de la precisión de los hallazgos.

La utilización eficaz de la técnica de la observación, así como el reconocimiento del valor de la evidencia física, depende en gran parte de la persona que lleva a cabo la labor de auditoría; así por ejemplo, si se mantiene alerta y es curiosa e imaginativa, observará de manera crítica:

- los inventarios,
- las condiciones físicas de los locales,
- los accesos a áreas restringidas,
- la colocación de papelería y valores en las bodegas,
- la destrucción de documentos,
- las condiciones de los equipos,
- la colocación de dispositivos de seguridad, como alarmas, detectores de humo y de calor; medidores de temperatura y humedad, etc.
- el uso de dispositivos contra incendios,
- las funciones y actividades del personal,
- cualquier otro tipo de actividad.

Evidencia documental

Este tipo de evidencia ha sido la forma más común en auditoría y consiste en la obtención de documentos clasificados,

según sea su origen; clasificación que se ha dividido normalmente según se indica a continuación.

Documentos internos

Son todos aquellos documentos que se originan dentro de la organización y constan entre otros de:

- requisiciones para compra de materiales, activos, repuestos y otros elementos necesarios,
- órdenes de compra,
- acciones de personal,
- vales de caja chica,
- pedidos de clientes y facturas,
- órdenes de producción,
- solicitudes de trabajo,
- notas de débito y de crédito,
- guías de envío y de recepción,
- estados de cuenta a clientes,
- actas y minutas de Junta Directiva y de otras reuniones,
- entradas a bodega,
- correspondencia enviada, interna y externa;
- registros contables,
- informes suministrados por los sistemas informáticos,
- etc.

Documentos externos

Son todos aquellos documentos que se originan fuera de la entidad y constan entre otros de:

- cotizaciones,
- facturas,
- guías de envío,
- notas de débito y de crédito,
- estados de cuenta de proveedores,
- correspondencia,
- comunicados y certificaciones,
- etc.

Consideraciones

El auditor debe considerar constantemente la confiabilidad de las formas de evidencia documental utilizada como respaldo de sus hallazgos. Para soportar lo anterior, se anota el siguiente ejemplo: un documento externo que se obtenga directamente de su lugar de origen ofrece un mayor grado de confianza que el mismo tipo de documento obtenido por medio de la organización.

Seguidamente se anotan algunos factores importantes a considerar, que afianzan la confiabilidad de la evidencia de origen interno:

- si los documentos han circulado fuera de la entidad, los documentos internos que circulen fuera de la empresa, pueden tener la misma confiabilidad que la evidencia externa, ya que de alguna manera son avalados por los profesionales de las entidades externas. Algunos ejemplos de estos documentos son: órdenes de compra devueltas con el visto bueno del proveedor; guías de remisión debidamente aceptadas; embarques recibidos por el cargador y pedidos prehechos presentados por retiro de mercadería.
- si los procedimientos de control interno son satisfactorios para asumir que la evidencia es precisa y confiable, los procedimientos internos tienen un efecto importante en la confiabilidad de los documentos que se originan en la compañía, entidad u organización, y que circula únicamente en ella. Así por ejemplo, una tarjeta de control de asistencia será evidencia confiable, si:
 - ▶ el empleado registra las horas de ingreso y salida, en el reloj de control debidamente autorizado y dispuesto para tal fin,
 - ▶ el supervisor respectivo aprueba las marcas y la tarjeta; además, esta es válida y autorizada por el departamento de Recursos Humanos,
 - ▶ en la Sección de Pagos o de Planillas se verifica la tarjeta de control, comparándola con la tarjeta de labor o con los horarios de trabajo, y

- la administración, así como los auditores, efectúan revisiones sorpresivas y periódicas de la asistencia, cruzándolas con las marcas de las tarjetas y los pagos efectuados.
- si la evidencia está sola o sirve como soporte para corroborar otros tipos de ella.

Evidencia testimonial

Esta información es la obtenida de otras personas por medio de cartas o declaraciones recibidas en respuesta a indagaciones, o por medio de entrevistas directas realizadas por el auditor con la aplicación de un cuestionario expresamente preparado para tal propósito. Los datos concernientes a las entrevistas pueden quedar registrados en los siguientes documentos:

- minuta, si fuera una entrevista de tipo reunión,
- memorando, basado en notas tomadas durante la entrevista,
- informe, basado en respuestas obtenidas a preguntas específicas,
- transcripciones registradas, en cualquier medio, de todas las conversaciones resultantes de la entrevista (para lograr esto debe solicitarse el permiso del entrevistado con antelación a la entrevista), y
- cuestionario de control interno, cuando son respuestas a preguntas específicas contenidas en este.

En todos los casos de los documentos citados debe tratar de obtenerse la firma de las personas entrevistadas, ya sea en conjunto con el auditor; con el visto bueno; como respuesta al documento originado, o en el mismo documento. La firma no puede ser obtenida mediante presión o por obligación, únicamente si el entrevistado por su voluntad desea hacerlo.

Las declaraciones de los funcionarios de una empresa o entidad son fuentes muy valiosas de información, que pueden proporcionar guías que no serían fáciles de obtener por medio de una prueba independiente de auditoría; sin embargo, debe tenerse mucho cuidado con ellas, debido a que la declaración

verbal o escrita de un funcionario de la organización acerca de un hecho específico, por ejemplo: la cantidad y estado de los inventarios, tiene un valor limitado como evidencia. Este tipo de declaraciones, respuestas, comentarios, se vuelven mucho más relevantes y adquieren un mayor grado de utilidad si se corroboran o prueban por medio de revisiones, verificaciones e inspecciones de los registros y de la toma física de los inventarios.

Evidencia analítica

Esta es la evidencia que obtiene el auditor como producto del análisis a que ha sometido toda la información recopilada, según los tipos de evidencia antes citados. Este análisis incluye verificaciones y ajustes a los datos y la información obtenidos; además debe comprender análisis cuantitativo (de cantidad) y cualitativo (de calidad).

La evidencia de este tipo puede originarse por los resultados de:

- computaciones, cálculos, pronósticos y proyecciones,
- comparaciones de los datos del cliente con los datos obtenidos mediante las pruebas de auditoría aplicadas,
- crecimientos, porcentajes y cuadros comparativos,
- verificación del cumplimiento de estándares, tanto generales como específicos,
- revisión del cumplimiento del sistema de control interno imperante en la entidad u organización,
- comparaciones con:
 - normas prescritas,
 - operaciones anteriores,
 - procedimientos,
 - leyes y reglamentos,
 - decisiones de tipo legal,
 - otras operaciones, transacciones o rendimientos,

- la labor analítica de la información, dividida en sus componentes, y
- la aplicación del raciocinio.

El juicio profesional del auditor, acumulado a través del conocimiento y la experiencia, le puede ayudar y facilitar la labor de análisis.

1.4 Entrevistas

A manera de paréntesis, se agrega en este apartado un aspecto que muy pocas veces se revisa, estudia o practica en los centros de enseñanza superior orientados a las diferentes ramas de la auditoría; este tema es el relacionado con las entrevistas, que con muy pocas excepciones, los estudiantes de auditoría reciben entrenamiento sobre este tópico tan importante y que, como se anotó en la parte correspondiente a la evidencia testimonial, es básico para obtener datos e información válida, sobre todo para confrontarla cuando sea necesario con los obtenidos por otros medios de que dispone el auditor. En este documento se van a exponer y a revisar algunas técnicas que se consideran fundamentales para lograr obtener información de las personas que puedan ayudar en el proceso de las auditorías.

Técnicas

A continuación se describen algunas de las técnicas que debe conocer y aplicar el auditor.

Planificación

Tanto en la planificación de la auditoría, como en el programa de trabajo de esta, deben estar contempladas todas las entrevistas que se piensan realizar con los siguientes elementos a considerar:

- nombre completo de la persona a entrevistar,
- nombre de la persona a quien reporta (jefe directo),
- puesto que desempeña,
- lugar donde se celebrará la entrevista,
- fecha y hora,
- duración estimada de la entrevista,
- el por qué se entrevista a este profesional,
- tema o temas genéricos a tratar, o número o nombre del cuestionario a aplicar,
- cualquier otro dato o información de interés.

Si en el plan tiene previsto que la entrevista dure, por ejemplo, cuatro horas, es conveniente que antes de realizarla se comunique con el entrevistado y le pregunte si le puede conceder el tiempo que tiene previsto; en caso de que no pudiere que le informe de cuánto tiempo puede disponer para una sola entrevista, para así planificar el número de estas a realizar.

Citas

Antes de iniciar el proceso de realización de las entrevistas, debe concertar citas con todas las personas que de previo sabe que va a entrevistar; estas citas deben estar basadas y contempladas en el plan y comunicadas con suficiente antelación a la fecha y hora en que se van a llevar a cabo. También debe confirmar estas citas, por lo menos con un día de anticipación.

De la misma manera, al concertar las citas debe respetar el orden jerárquico establecido, significa esto que debe comunicar a los encargados, supervisores o jefes que va a entrevistar a sus subalternos y las fechas y horas de las entrevistas; pero por ningún motivo debe permitir que los superiores de los profesionales a entrevistar le indiquen a quién puede o no entrevistar, ya que esta situación comprometería su independencia; lo que sí debe hacer es generar la lista de profesionales a entrevistar mediante un proceso científico de selección y aceptar las sugerencias de otros funcionarios por el conocimiento y la

experiencia que tengan. Sin embargo estos son criterios que le serán útiles a la hora de seleccionar la muestra.

También debe tomar en cuenta que existen algunas entrevistas en donde el factor sorpresa es indispensable para obtener los mejores resultados; en estos casos, aunque siempre debe planificarlas, no será necesario darles el tratamiento y la divulgación antes descritos.

El proceso

Este proceso normalmente se inicia con la siguiente pregunta:

¿ Cómo hacer o realizar la entrevista ?

Debido a que existen varios medios para lograrlo es necesario tomar en consideración algunos aspectos interesantes, como son:

- el grado de importancia de la información a obtener de la persona a entrevistar,
- el tiempo de que se dispone o la prisa que se tenga,
- el tiempo de la persona a entrevistar,
- los estándares establecidos por los auditores, para realizar esta actividad,
- el tipo de respuestas a obtener,
- la confidencialidad de la información a obtener,
- y el grado de confianza que se deposite en las respuestas de las personas a entrevistar.

Tipos de entrevistas

Existen hasta el momento tres formas o maneras de realizar entrevistas.

Por teléfono

Este medio no es muy recomendable, pero si se hace necesario aplicarlo se recomienda que la entrevista no sea muy larga; se pueden realizar de esta manera, para aclarar algún concepto que no haya quedado claro o para preguntar algo rápido, que no sea de carácter confidencial o muy complejo.

Por escrito, enviando el cuestionario

En este caso se envía el cuestionario al entrevistado para que él lo llene. La principal desventaja que tiene este método es que el auditado se olvide de él y no lo llene, no lo mande, se le extravíe o tarde mucho más tiempo del debido para devolverlo, con el consecuente atraso del proyecto.

Por escrito, aplicando el cuestionario directamente

Si se utiliza este medio debe aplicarse el cuestionario directamente al entrevistado, haciéndole las preguntas que están contenidas en este, y tratando de obtener el máximo de respuestas sobre los temas tratados.

Aspectos a considerar

Tipo de preguntas

Debe tenerse presente que los cuestionarios de auditoría por su naturaleza - por ser la evaluación del control interno- normalmente están preparados con preguntas cerradas para obtener respuestas de SÍ o NO; como esto dificulta la obtención de más información, se hace necesario manejar la entrevista de acuerdo con las siguientes sugerencias:

- hacer la pregunta para obtener la respuesta directa del sí o no,
- a partir de la respuesta, tratar de obtener más datos acerca del tema que se está analizando,

- no utilizar el cuestionario directamente, sino que por la experiencia que tenga el auditor, o manteniendo el documento a un lado sin que sea muy apreciado por el entrevistado, tratar de “montar” una conversación fluida e ir tomando nota de los asuntos tratados mediante anotaciones rápidas, más claves o códigos que le sirvan para luego identificar los aspectos revisados. En algunas organizaciones, firmas, o auditores independientes acostumbran trabajar las entrevistas directamente con los procedimientos y no con el cuestionario de control interno.
- En casos de estudios especiales o valoraciones globales no es conveniente utilizar cuestionarios ni preguntas cerradas debido a que es muy común correr el riesgo de obtener respuestas con monosílabos como: SÍ, NO, AJÁ, o de carácter negativo como: NO SÉ, QUIÉN SABE, PUEDE SER, TAL VEZ, QUIZÁS, etc.

En algunas instituciones, especialmente del Estado, tienen por costumbre prácticamente realizar o tomar una declaración jurada de las personas entrevistadas, pero esta práctica es muy *sui géneris* de este sector y no está contemplada dentro de los cánones normales y estándares de la auditoría. Sin embargo, ellos la aplican porque en algunas oportunidades por la normativa vigente deben realizar investigaciones, las cuales deben cumplir con el “debido proceso”. Pero, este es un tema que se sale de las intenciones de este documento.

En lo posible, independientemente del tema de la entrevista, debe tratar de iniciar la conversación no directamente con el tema a revisar, sino más bien con algún tema agradable para el entrevistado, pero que la maneje el auditor para que no se pierda mucho tiempo; tenga siempre presente que es únicamente para “romper el hielo” y entrar de lleno en el asunto que realmente le interesa: obtener el máximo de información.

No transcribir o grabar

Recuerde que no debe utilizarse ningún medio de grabación, a menos que lo autorice de previo el entrevistado. Tenga en

cuenta que estos medios son “intimidadores” y es muy probable que no quieran comprometerse si su conversación o su acción va a quedar grabada.

No presione al entrevistado

No debe obligar al entrevistado a responder sobre cosas de las que no desea hablar, o que de alguna manera está tratando de evitar; lógicamente debe responder cuando es un cuestionario de control interno a la pregunta directa con un sí o un no, o también que no sabe, que no está enterado o que no se ha dado cuenta, en cuyo caso se le debe cuestionar sobre a cuál persona se le puede preguntar sobre ese tema. No debe demostrar demasiado interés en algún asunto que le informa con respecto a alguna irregularidad que usted está conociendo hasta ese momento; maneje el asunto con mucha delicadeza, tacto, cautela y buen juicio. Escriban juntos, si la persona entrevistada está de acuerdo, un plan de acción sobre lo que debe hacerse y cómo deben manejarlo; si no se logra ese acuerdo entonces tome nota del asunto y trátelo con su supervisor o tome usted la decisión sobre la acción a tomar.

Interese al entrevistado

Haga todo lo posible porque el entrevistado se interese en el asunto que se va a tratar; hágale ver que el trabajo (auditoría, revisión, estudio) que se está efectuando es de mucho interés para ambas partes, que sus comentarios son muy valiosos, que va a serle de ayuda; le va a servir para mejorar en el futuro; que él puede colaborar a que las cosas vayan mejor en la entidad; que juntos pueden lograr mejores cosas; que es una labor de equipo, etc.

Pregunte todo lo que necesite

Realice todas las preguntas necesarias sobre lo que desee saber, pero no repita preguntas innecesarias; si algo no le queda

claro plantee la situación de nuevo, pero no pregunte sobre temas que el entrevistado ya cree que contestó bien; efectúe resúmenes verbales de las situaciones a manera de contestación y dígame que: “por favor lo corrija si algo no está bien”, pero tampoco repita todo, es únicamente aquel o aquellos puntos que necesiten ser reforzados.

No se aparte del tema

Procure mantenerse dentro del tema que está bajo revisión; no le dé oportunidad de desviarse y hablar mucho de otros asuntos, a menos que puedan dar pistas para otra situación; lo que se trata de evitar es que el entrevistado se convierta en entrevistador; que trate de desviarlo del tema principal por su propia conveniencia y, también, que se pierda mucho tiempo en la entrevista.

Recopile el máximo de información

Solicite todos los documentos que le sirvan de soporte a la entrevista que está realizando; no debe dejar por fuera ningún tipo de dato o información relacionada con el trabajo, de obtener todo lo que pueda; no dejar nada a la memoria, ni utilizar la técnica de reconstruir. Si el entrevistado le dice que después le envía la copia o fotocopia de algún documento, trate de presionarlo para que se las entregue en el momento de la entrevista u ofrézcase para obtener las fotocopias, pero no lo deje para después porque es probable que no las obtenga nunca o que tenga que hacer grandes esfuerzos adicionales para lograrlo.

Utilice cuestionarios

Las herramientas como cuestionarios y listas de verificación son muy útiles para realizar entrevistas, pero debe tenerse mucho cuidado al hacer uso de ellas; al principio va a ser difícil manejarlas de manera apropiada, pero con el tiempo y la experiencia esta dificultad va disminuyendo. Primero debe tenerlos

con usted e ir haciendo las preguntas dentro de la conversación que establezca y poco a poco se irá aprendiendo las preguntas o los temas de memoria, de manera que ya no va a ser necesario leerlas o ir viendo qué sigue para preguntar. Puede armar bloques de preguntas por temas a tratar; también puede sostener la conversación completa sobre el tema e ir tomando notas, luego comparar estas con el cuestionario o lista para discriminar y tomar nota si algo no quedó claro o no se contestó.

Otros aspectos a recordar

- No todas las personas a entrevistar reaccionan de la misma manera.
- La entrevista la dirige y la maneja el entrevistador, nunca el entrevistado.
- En toda entrevista pueden aparecer “cosas” que nunca se imaginan.
- Una entrevista puede desencadenar acontecimientos diferentes a los del estudio en cuestión.
- Lo que se menciona en una entrevista cuesta mucho probarlo.
- No se puede dar por sentado (como un hecho fehaciente) lo dicho en una entrevista.
- Lo anotado como producto de la entrevista, no constituye evidencia por sí misma.
- El entrevistado puede decir perfectamente después de la entrevista: yo no he dicho tal cosa; lo que dije fue otra cosa, pero usted no entendió bien.
- No obligue al entrevistado a firmar algún documento producto de la entrevista.
- Discuta lo dicho o conversado antes de anotarlos en firme.
- Todas las respuestas obtenidas en una entrevista, de alguna manera, necesitan de su comprobación.

1.5 Propiedad y responsabilidad

Propiedad

Los P/T son propiedad del auditor (o de la firma, despacho, entidad, empresa u organización que representa), él los obtuvo,

llenó y preparó y son la prueba material del trabajo realizado; pero esta propiedad no es irrestricta, ya que por contener datos e información que pueden considerarse confidenciales, está obligado a mantener discreción absoluta respecto a la información que contienen.

Esta discreción debe mantenerse con el paso del tiempo, en ningún momento tiene vencimiento; el auditor NO debe ser infidente nunca y bajo ninguna circunstancia, aún cuando no trabaje para la institución en que realizó el examen; puede, a manera de ejemplo, de enseñanza de colaboración, mencionar el hecho, pero sin dar detalles de este, debe omitir nombres, hechos y situaciones que puedan comprometer su condición de confidente.

En otras palabras, los P/T pertenecen al auditor, pero queda obligado por el secreto profesional que estipula:

“no revelar por ningún motivo, los hechos, datos o circunstancias de que tenga conocimiento en el ejercicio de su profesión, a menos que lo autorice el o los interesados, y salvo los informes que obligatoriamente establezcan las leyes respectivas”.

(Código de Ética Profesional, párrafo 3.01).

Custodia

Dada la confidencialidad requerida en cuanto a la formulación, revisión, sustento y archivo de los P/T, la responsabilidad de su custodia y posterior manejo y uso, recae primero que todo, en el auditor que los elaboró, sin embargo, dependiendo de la estructura organizacional que exista y de la entidad que se trate, se puede asignar esta responsabilidad de la siguiente manera:

En una firma o despacho

De acuerdo con los procedimientos de archivo imperantes el responsable será el Gerente o Supervisor a cargo, con las restricciones que ellos designen para verlos, revisarlos, consultarlos, obtener fotocopias, destruirlos, etc.

En una entidad pública

De acuerdo con los procedimientos, normativa y reglamentos que dicten las regulaciones y leyes al respecto, así como de los organismos contralores y supervisores.

En una empresa privada

El responsable es el jefe o encargado de la Auditoría interna y su custodia dependerá de los procedimientos que se dicten para tal fin.

Cualquiera que sea el responsable de su custodia, nadie más que los responsables del examen tienen derecho a trabajar, en el sentido estricto de la palabra, con la información y los datos contenidos en ellos.

1.6 Contenido y clasificación

Contenido

Debido a que los P/T son comunes y generales para todo tipo de auditoría, sea cual sea su objetivo y que para todas ellas debe cumplirse lo estipulado en este documento, se puede decir que en términos de:

- Estudios especiales
- Auditoría Financiera
- Auditoría Operacional
- Auditorías técnicas y

Acerca del autor

Sergio Espinoza Guido

Máster en Auditoría Informática; Licenciado en Administración de Negocios con énfasis en Contabilidad; Contador Público Autorizado y Bachiller en Administración, es además experto en Tecnologías de Información y en Sistemas de Información.

Cuenta con una vasta experiencia en administración de la gestión informática, así como en el diseño y desarrollo de aplicaciones automatizadas; ha trabajado para varias empresas multinacionales y locales; como consultor independiente ha realizado trabajos en múltiples organizaciones como asesor, director de proyectos informáticos y como auditor de sistemas de información.

Ha sido profesor en varias universidades privadas en Costa Rica y actualmente, es profesor en la Universidad de Costa Rica de varios cursos de grado, relacionados con la Tecnología de Información; imparte un curso en la Maestría de Tecnologías de Información y es profesor en el Programa Técnico de Auditoría Informática. En el Instituto Tecnológico de Costa Rica imparte dos cursos de Auditoría Informática.

Ha dictado varias charlas, cursos y conferencias relacionadas con los temas de su dominio, tanto en Costa Rica como en

otros países de Centro América; también ha participado, como expositor, en varios congresos a nivel local e internacional.

Ha escrito varias notas técnicas y artículos que se han utilizado como material didáctico en diferentes universidades; los artículos están en vías de ser publicados en revistas de prestigio en el país.

Es miembro del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica; del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas y de la Asociación Costarricense de Auditores en Informática.

Esta es una
muestra del libro
en la que se despliega
un número limitado de páginas.

Adquiera el libro completo en la
Librería UCR Virtual.

LIBRERÍA
UCR

VIRTUAL

Este libro recopila algunos temas que son de interés relevante para profesores, alumnos, administradores, auditores, y especialistas en el área de Tecnología de Información, en especial porque, aunque son contenidos que todos conocen, no han sido tratados a profundidad en los diferentes libros que los enfocan; tal vez por considerar que son obvios.

Su elaboración ha sido el producto de años de investigación, experiencias y vivencias que el autor ha realizado, tenido y acumulado en los múltiples trabajos realizados, que desea compartir con el lector.