

Auditoría a distancia

Jesús Mesa Orama

Licenciado en Física, Especialista en Sistemas Digitales y Microelectrónica
Sociedad HAVANATUR, Corporación CIMEX S.A.

Catalina Rivas de las Casas

Licenciada en Contabilidad
Gerente de Auditoría de la Sucursal de Comercio Minorista de Ciudad Habana
Corporación CIMEX S.A.

1.-Introducción

Durante la realización de su trabajo, los auditores se encuentran cotidianamente las nuevas tecnologías de avanzada en las entidades, por lo que requieren de la incorporación sistemática de nuevas herramientas de auditoría así como de conocimientos cada vez más profundos de las técnicas informáticas más extendidas en el control de la gestión.

En el caso de la Corporación CIMEX, S.A., la práctica de la auditoría se ha desarrollado a lo largo de los años a partir de un modelo donde el uso de herramientas informáticas se ha convertido en un elemento indispensable en cada trabajo de auditoría que se realiza. Esta práctica ha permitido, cada vez más, acercar al auditor a las principales deficiencias de las entidades, previo análisis de las informaciones primarias de éstas, que se obtienen luego de un procesamiento automatizado en el que participan activamente los auditores auxiliados fundamentalmente, en el caso particular de CIMEX, de Sistemas Auditores diseñados por la propia organización.

A lo anterior debe añadirse la necesidad de mantener un

constante incremento en la calidad y profundidad de las auditorías, para mantener este servicio al nivel que le corresponde, siendo una vía para alcanzar este objetivo la constante renovación de la cartera de servicios.

Tomando en cuenta los aspectos antes mencionados en el presente trabajo se introduce y analiza el impacto del concepto de Auditoría a Distancia, el cual vincula creativamente el necesario perfeccionamiento sistemático de la cartera de servicios de auditoría con la tendencia universal del empleo de la informática.

2.-Auditoría e Informática

El desarrollo de la Informática, y la existencia de un elevado grado de aplicaciones de procesamiento de datos orientados a la gestión, así como su vertiginoso y constante crecimiento, unido a la necesidad de dotar a las organizaciones de un instrumento de control que promueva una beneficiosa expectativa sobre el control a un costo razonable y que eleve constantemente el Control Interno, constituyen la base sobre la que se sustenta el principio de practicar auditorías con el uso de herramientas informáti-

cas y a los sistemas informáticos.

Como es conocido, las Técnicas de Auditorías Asistidas por Computadora (TAAC) se han convertido en una herramienta básica para el auditor, ya que ofrecen innumerables ventajas al mismo, tales como:

- Incrementan o amplían el alcance de la investigación, permitiendo la realización de pruebas que no pueden efectuarse manualmente.
- Incrementa el alcance y calidad de los muestreos, verificando un gran número de elementos.
- Elevan la calidad y fiabilidad de las verificaciones realizadas.
- Reducen el período de las pruebas y procedimientos de muestreos a un menor costo.
- Garantizan el menor número de interrupciones posibles a la entidad auditada.
- Brindan al auditor mayor autonomía e independencia para su trabajo.
- Permiten efectuar simulaciones sobre los procesos sujetos a examen.

Todos estos aspectos conducen a una elevación de la productividad del trabajo del auditor, al mismo tiempo que permiten la realización de auditorías de mayor profundidad con un carácter más abarcador.

3.-Auditoría a Distancia

3.1. Aspectos generales

Conceptualmente, la Auditoría a Distancia es una forma superior de trabajo, en la cual las comprobaciones asociadas al registro de la actividad, los resultados de la gestión comercial de las ventas y/o servicios y el registro de las operaciones diarias o periódicas de los sistemas, se efectúan a partir de la información disponible en la instancia superior a la cual se subordina la entidad auditada y con la característica que el tiempo de permanencia del auditor en la entidad auditada se reduce de forma considerable.

No obstante las significativas ventajas que representa esta práctica, su desarrollo está condicionado por varias premisas, entre las que pueden señalarse por su importancia las siguientes:

- Se requiere de un conocimiento del impacto y sus posibilidades por parte de la Gerencia a todos los niveles.
- Es necesario mantener una política sistemática de actualización de los medios técnicos y el aseguramiento de programas con características que permitan la realización de comprobaciones de todo tipo sobre la información utilizados en las entidades.

- Se requiere de uniformidad en la información de los sistemas para el registro de la actividad.
- Se incorporan a la actividad los riesgos e incertidumbres que representan vulnerabilidades de la actividad objeto de examen asociados al empleo de esta técnica, lo que demanda del órgano de auditoría la planificación de acciones que permitan su reducción al mínimo.
- La capacitación de todo el personal, en particular de los dedicados al análisis y evaluación del estado del Control Interno, se convierte en una tarea de primer orden.
- Un flujo sistemático de la información en el ámbito de toda la entidad, para permitir el acceso pleno de los auditores y de otras áreas que lo requieran.
- Adecuada retroalimentación a las distintas áreas que acceden a esta información con relación a su uniformidad y fiabilidad.

No es ocioso reiterar que en su concepto más amplio, la Auditoría a Distancia no elimina la presencia del auditor en la entidad auditada, ya que aspectos tales como la verificación documental sobre operaciones previamente seleccionadas, análisis de la documentación primaria, la atención al público, la seguridad en el manejo del efectivo y la seguridad de la información, entre otros aspectos, requieren de su presencia en la entidad auditada. No obstante, la posibilidad de disponer de un gran volumen de información sobre la entidad permite reducir a su mínima expresión el tiempo

que deben permanecer los auditores en ésta y la lógica interferencia que este proceso ocasiona.

En cuanto a las ventajas que se derivan de la realización de la Auditoría a Distancia, pueden señalarse las siguientes:

- **Contribuye a la creación de un ambiente de control.** Esta práctica contribuye a incrementar sustancialmente el ambiente de control en las entidades auditables, ya que además de provocar un fuerte impacto sobre el auditado, ayuda a fortalecer el ambiente de control al desconocer la unidad en qué momento está siendo auditada ya que no cuenta con la presencia física del auditor en la unidad. De igual forma la auditoría puede estar presente en todo momento sin que haya mediado una presentación oficial.
- **Permite elaborar planes de auditorías más efectivos.** A partir de los indicadores obtenidos en el procesamiento realizado a toda la información disponible y atendiendo a los principales riesgos asociados a estas entidades, pueden elaborarse los Planes Anuales del Organismo de Auditoría de forma más objetiva, lo cual incrementa la profundidad y fiabilidad de los resultados.
- **Es posible realizar planeamientos más efectivos.** La Auditoría a Distancia permite identificar las áreas y aspectos con potenciales deficiencias previo al comienzo de la auditoría, lo que unido a los resultados de los análisis de riesgos efectuados, permite elaborar planeamientos

a priori orientados a los puntos potencialmente afectados por la violación del control interno y con altos niveles de riesgos para la entidad, con lo cual se disminuye la posibilidad de no detectar un problema, así como reducir el tiempo dedicado a revisar hechos u operaciones que no merecen su atención.

- **Pueden realizarse consultas a solicitud de las entidades.** Otra vertiente de la Auditoría a Distancia es la posibilidad de brindar apoyo al análisis de problemas detectados en las unidades por la gerencia, a solicitud de ésta, tales como el análisis de los índices de rotación de inventarios, las ventas inadecuadas de productos y la realización del inventario.
- **Incremento en la productividad.** El empleo de la Auditoría a Distancia permite a la Gerencia de Auditoría alcanzar un incremento en la productividad, así como realizar revisiones de la información de las entidades auditables, como parte de su actividad sistemática, con un elevado grado de periodicidad y bajo costo así como llegar con su trabajo anualmente al 100% de las entidades, ya sea mediante un trabajo de auditoría o mediante un dictamen, con lo cual se acerca al cumplimiento de la disposición de la Oficina Nacional de Auditoría (ONA) que establece que todas las entidades que operan en divisas deben ser auditadas cada año.

- **Determinación de las deficiencias comunes.** La Auditoría a Distancia permite la detección de deficiencias

generalizadas en el ámbito de acción del órgano de auditoría, lo que posibilita la adopción de medidas de alcance global que conduzcan a su erradicación.

3.2. Riesgos en el proceso de la Auditoría a Distancia

Como todo progreso, el empleo de la Auditoría a Distancia introduce nuevos riesgos e incertidumbres en el proceso de auditoría, entre los que se encuentran:

- Que la información que se recopila de la entidad esté falseada.
- Posibilidad de ausencia de información en períodos intermedios en la información disponible.
- Existencia de determinados elementos que no se pueden comprobar, por esta vía.

Por tanto, el empleo de la Auditoría a Distancia requiere de servicios y mecanismos complementarios que minimicen la materialización de las vulnerabilidades antes mencionadas.

3.3. Cartera de servicios

A partir de las consideraciones realizadas, la incorporación del concepto de Auditoría a Distancia transforma la cartera convencional de servicios es la mostrada a continuación, donde se aprecia:



- Existen cinco servicios en la etapa de introducción, cuatro de ellos servicios de base derivados del concepto de Auditoría a Distancia que se detallan a continuación y denotan la existencia de desarrollo e innovación.
- Se revierte la tendencia de la Auditoría Regular de convertirse en un perro muerto para retornar a su posición de vaca lechera.

3.3.1. Supervisión de operaciones

La Supervisión es un servicio base derivado del concepto de Auditoría a Distancia que consiste en realizar evaluaciones de operaciones a partir de la información existente (salva disponible en la Sucursal) de las entidades atendidas por el órgano de auditoría, que tiene como ventaja fundamental que constituye una herramienta para los Gerentes de Complejos, ya que pueden prevenir o erradicar deficiencias potencialmente riesgosas sin necesidad de llegar a situaciones extremas.

Debe destacarse que este servicio permite incorporar el factor preventivo y educativo, parte consustancial al trabajo de Auditoría, especialmente la interna.

Para alcanzar este objetivo es necesario determinar un conjunto de indicadores representativos de la actividad desarrollada por la unidad y que deben ser objeto de una revisión en correspondencia con los resultados obtenidos en la identificación de los riesgos fundamentales de estas entidades, a partir de los cuales la Unidad de Auditoría pueda esti-

mar, de forma fácil y rápida, la presencia y gravedad potencial de éstos y decidir en dependencia de esta valoración, la decisión de realizar un análisis posterior más detallado o la ejecución de una auditoría si las evidencias así lo aconsejan, en tanto en los casos restantes los administradores y gerentes pueden llevar a cabo las acciones correctivas pertinentes.

A lo anterior debe añadirse que esta práctica permite al Organismo de Auditoría detectar deficiencias comunes presentes en todas las unidades pertenecientes a esta Casa Matriz u otras, así como realizar revisiones de la información de las entidades auditables, como parte de su actividad sistemática, con un elevado grado de periodicidad y bajo costo.

3.3.2. Monitoreo

El monitoreo es una herramienta complementaria en el trabajo de auditoría y constituye también un servicio base derivado del empleo del concepto de Auditoría a Distancia, cuyo principal objetivo es detectar, en tiempo real, situaciones anómalas que denoten deficiencias y, en correspondencia con el nivel de riesgo, demanden una respuesta inmediata y razonable de su origen y consecuentemente una toma de decisión para su solución.

3.3.3. Evaluación de operaciones a solicitud

Este es otro de los nuevos servicios base derivado del concepto de Auditoría a Distancia que consiste en realizar evaluaciones de operaciones específicas a partir de la información existente (salva disponible en la Sucursal o en la propia unidad)

a solicitud de sus administradores o gerentes de complejos emitiendo el dictamen correspondiente, que tiene como ventaja fundamental que los indicios de posibles operaciones inadecuadas se comprueban sin que trascienda al colectivo, con lo cual se protege el prestigio de los implicados, en caso de que las evidencias no corroboren la hipótesis de existencia de violaciones o hechos graves.

3.3.4. Supervisión Activa

Como se expresó con anterioridad, uno de los riesgos que incorpora la Auditoría a Distancia es el envío de información falseada a los organismos superiores, lo cual demanda la creación de un mecanismo que permita verificar la veracidad de ésta.

Para este propósito puede utilizarse un nuevo servicio creado específicamente con este objetivo, denominado Supervisión Activa, que no es más que la comprobación IN SITU, que se realiza a una cierta cantidad de unidades escogidas de forma aleatoria, en cada uno de los complejos supervisados. Esta comprobación se realiza con características similares a las del primer día de una auditoría convencional, donde de forma sorpresiva, se realizan arquezos tanto a la caja central, como a las cajas de línea, se realiza un muestreo de la mercancía existente en las áreas de venta y se verifica que exista una correspondencia entre la salva enviada por la entidad a la sucursal con la salva de la unidad en cuestión, entrega de comprobantes de venta al consumidor entre otros aspectos.

Otra vertiente de empleo de este servicio se encuentra en los

casos donde se detecte algún problema que pueda ocultar la existencia de hechos graves o delictivos, de manera que esto no quede sólo plasmado en el dictamen, sino que se revise la documentación por parte de la unidad y se ejecute si es necesario una auditoría especial.

Para la preparación del planeamiento de la Supervisión Activa se incluye invariablemente los aspectos siguientes que forman parte de las opciones del sistema auditor utilizado:

- Cajas de línea a las cuales se le realizará un arqueo a partir del análisis realizado de las diferencias entre las ventas y los acumulados de los viejos y nuevos grandes totales, exceso de reportes destinados al conocimiento y borrado de las ventas, así como los saltos en los consecutivos de las operaciones.
- Definir las áreas y los productos, que serán sujetos a un muestreo, tomando como referencia las diferencias detectadas entre diferentes operaciones autorizadas de entradas y las salidas
- Verificación de los precios vigentes en las cajas registradoras de la unidad donde se detectó la venta de productos inexistentes en el Maestro de Producto de la unidad o productos que se comercializan a precio diferente del Maestro de Producto y del Libro Oficial de Precios.
- Representación en piso de los productos existentes en almacén.
- Verificar la existencia de un juego de salva, para cada día de la semana, escogiendo de manera aleatoria tres

días para verificar la coincidencia de la fecha según fichero, con el día en que se realizó la misma.

- Control de acceso a la información y Seguridad de los Sistemas y soportes de información.
- Verificar la presencia de programas no autorizados en los sistemas de cómputo.
- Verificar la existencia y actualización del libro de incidencias.

En la práctica para la realización de esta verificación, debe contarse con una orden de trabajo, lo que está en proceso de análisis ya que este servicio no está previsto por la ONA, por lo cual no ha sido posible llevarlo a la práctica en estos momentos.

3.3.5. Planeamiento previo

Antes de comenzar cada auditoría regular, partiendo de la salva existente en la Sucursal se realizan de manera conjunta consultas a la información por parte del Jefe de Equipo y el especialista informático a través de los programas desarrollados para este propósito para delimitar los puntos neurálgicos que deben ser revisados con carácter prioritario, tales como: cajas que deben arquearse, áreas que deben muestrearse, documentos que deben revisarse, etc.

Esto constituye una ventaja con relación a un planeamiento convencional, ya que éste último se confecciona cuando ya se realizó un muestreo a ciegas de los productos y de las cajas de línea así como entrevistas a los directivos de la unidad, en tanto el Planeamiento Previo tiene un alto porcentaje para

que se chequee el primer día lo que constituye un verdadero riesgo.

3.4. Comportamiento de las tres (E): Economía, Eficiencia y Eficacia

Los objetivos de las políticas económicas, han ido cambiando a lo largo de la historia en dependencia del desarrollo social de cada momento concreto. A nivel corporativo, la síntesis de este proceso en la actualidad se expresa a través de la excelencia empresarial, que pasa por la formulación de políticas y estrategias de calidad en toda su extensión, en la cual la Auditoría, como herramienta para el control y supervisión, constituye un elemento esencial, que a su vez debe incorporar en sus normas y procedimientos los elementos de calidad. En este contexto las tres (E) pueden caracterizarse como sigue:

- **Economía:** Con la introducción de la Auditoría a Distancia, se realiza una explotación y utilización más racional de los recursos tanto en calidad, como en cantidad, ya que se aprovechan al máximo las capacidades técnicas instaladas, y el potencial humano. Por otra parte, los gastos de sueldo para los nuevos servicios incorporados no representan una erogación adicional para el órgano de auditoría, sino un cambio en la estructura de éstos, ya que el fondo de tiempo excedente al aplicar los planeamientos previos, permite, manteniendo el nivel de gastos requeridos por la cartera de servicios clásica, incorporar los nuevos desarrollos.

- **Eficiencia:** Con la Auditoría a Distancia es posible realizar un mayor número de auditorías, con el mismo fondo de tiempo y fuerza de trabajo. Un análisis comparativo del comportamiento real del plan de auditoría a partir de la incorporación de la Auditoría a Distancia en el año 2000, con respecto al año 1999, se observa una disminución en el costo horario en un 6% y un sobrecumplimiento del plan de auditoría en un 34%, con independencia de haber trabajado en el año 2000, con un promedio de cuatro auditores, menos que en 1999.
- **Eficacia:** Contribuye a transformar progresivamente la Gerencia de Auditoría en un servicio de excelencia capaz de auditar y supervisar anualmente todas las unidades pertenecientes a la Sucursal, además de que contribuye al incremento de un ambiente de control.

4.-Resultados alcanzados

Con vistas a presentar de forma coherente los resultados alcanzados hasta el momento en el órgano de auditoría a partir de la introducción del concepto de Auditoría a Distancia, éstos se han agrupado en varias categorías: informáticos, incremento de la productividad, impacto económico y otros aspectos, los cuales se detallan a continuación.

4.1. Aspectos informáticos

Durante el último trimestre de 1999 se elaboraron un conjunto de consultas a la información disponible en el Sistema de Inventario (SILVER), consideradas relevantes por el crite-

rio de los especialistas de la gerencia para llevar a cabo la Auditoría a Distancia, las cuales se sometieron a prueba durante el primer trimestre del año 2000, determinándose la utilidad de 60 de las propuestas, cuya estructura por temas es la siguiente: Contabilidad: 21; Comerciales: 14; Informáticas: 14; Cajas: 11.

4.2. Productividad del trabajo

Con la incorporación del Servicio de Supervisión de Operaciones ha sido posible con el mismo fondo de tiempo y fuerza de trabajo, llevar a cabo el Plan Anual de Auditoría previsto y la supervisión a 18 unidades pertenecientes a cuatro complejos, lo que permite llegar al 55.7% de las unidades anualmente, lo que representa que todas las entidades pueden ser evaluadas en un período inferior a dos años en contraposición a los casi tres requeridos por el sistema tradicional.

4.3. Impacto económico

El impacto económico de este trabajo se manifiesta a través de los recursos que no deben erogarse como resultado del incremento en la productividad expresada anteriormente, que a mediano plazo permita llegar con el trabajo de auditoría y supervisión, anualmente, a todas las entidades y cuyo monto y estructura se analizan de manera independiente a continuación.

4.3.1. Sueldo requerido

La realización de la Supervisión a Distancia, requiere para su realización de un total de seis auditores días (cuatro auditores y dos informáticos) por entidad supervisada, lo que

representa un costo unitario equivalente al 37% de una Auditoría Recurrente.

4.3.2. Valores rescatados

Considerando el nivel de actividad que es posible evaluar con la Supervisión a Distancia, los valores rescatados en cada complejo por esta vía pueden estimarse en la actualidad un 60% de total obtenido a través de práctica de Auditorías Regulares, lo que representa una recuperación de la inversión requerida en un período no mayor de 15 meses.

Es importante hacer notar que con la introducción de la Auditoría a Distancia, los gastos de sueldo considerados para la realización de la actividad de supervisión NO representan un gasto adicional para el órgano de auditoría, sino un cambio en la estructura de éstos, es decir, a partir del excedente de fondo de tiempo derivado de la aplicación de los planeamientos previos, es posible manteniendo un nivel de gastos aproximadamente semejante al requerido con la cartera de servicios clásica de un órgano de auditoría, incorporar el servicio de Supervisión como elemento de incremento de control y eficiencia.

4.4. Otros aspectos

A los resultados antes mencionados debe añadirse que, no obstante la reciente introducción del servicio de consultas a solicitud, éste ha sido utilizado en tres ocasiones siendo los aspectos específicos solicitados los siguientes: evaluación de confiabilidad de los inventarios realizados en una tienda, a partir del análisis del tiempo transcurrido entre que se pre-

para la toma física y se obtienen los listados de verificación y se actualizan los conteos; procesamiento incorrecto en Caja de los precios de los paquetes de productos congelados, provocando faltantes en el inventario y evaluación de operaciones incorrectas con el sistema SILVER en relación con los Cuadros, Pases al Histórico, Salvas y Cambios de Accesos.

Por otra parte es importante señalar, que la demanda adicional de portadores energéticos representa menos del 0.2% del valor rescatado, lo que evidencia una utilización eficiente y racional de este recurso.

5.-Conclusiones

Como conclusiones de este trabajo pueden señalarse las siguientes:

- Se introdujo en la práctica diaria el concepto de Auditoría a Distancia, como resultado de lo cual se amplió la cartera de servicios convencional de auditoría con nuevos servicios de base derivados.
- Se elaboraron 60 consultas a la información disponible en los sistemas automatizados de gestión utilizados en la red de Comercio Minorista, lo que permitió la realización de la Supervisión a Distancia, que constituye un paso previo en el tránsito de este servicio hacia la Auditoría a Distancia.
- La realización de la Supervisión a Distancia permitió que el servicio de auditoría reduzca de alrededor de tres años su accionar en todas las entidades subordinadas a la Sucursal Ciudad Habana de Comercio Minorista

de la Corporación CIMEX S.A. a menos de dos años.

- La inversión requerida para la introducción de este servicio es posible amortizarla a través de los valores recuperados en un período no mayor de 15 meses.

6.-Perspectivas

El presente trabajo brinda como perspectivas de desarrollo las siguientes:

- Mediante el empleo del planeamiento previo es posible lograr una reducción del tiempo de duración (promedio) de las auditorías regulares de 21 a 18 días, lo que permite disponer de una reserva de fondo de tiempo para mantener la cobertura al 100% de las entidades de la Sucursal mediante el tra-

bajo de auditoría y supervisión, no obstante el lógico incremento en el número de unidades anualmente, lo que representaría un incremento adicional del 16,6% de la productividad del órgano de auditoría.

- Lograr la reducción gradual y sostenida en las deficiencias existentes en las entidades pertenecientes a la Sucursal y con ello un mayor control.
- El perfeccionamiento de las consultas a la información puede contribuir a una reducción de seis a cuatro días-auditor para la realización de la Supervisión a Distancia, lo que representa un incremento en los valores recuperados en relación con los costos de la realización

de la supervisión a cada complejo. Asumiendo que anualmente se realiza como promedio el proceso de supervisión a ocho complejos (valor típico) el impacto económico adicional que significa un incremento del 20% en relación con el nivel alcanzado en la actualidad.

- Es necesario incorporar un nuevo servicio de base derivado a la cartera actual: la Supervisión Activa, con vistas a verificar la veracidad de la información utilizada en la supervisión y mantener un chequeo constante de la representatividad de las consultas utilizadas en este servicio, con vistas a su modificación o sustitución así como la incorporación de otras que la práctica aconseje su inclusión.

BIBLIOGRAFÍA

Controles Generales y de Aplicación a los Servicios Informáticos.

Evento Anual de Auditoría, Corporación CIMEX S.A, Cuba, 1998.

Guía metodológica para la realización de auditorías informáticas, desarrolladas por la Dirección General de Auditoría de la Corporación CIMEX.

Guía para el Control del Trabajo Informático en la Sucursal CIMEX, Ciudad de la Habana.

Informes de Auditoría Regular Informática, Gerencia de Auditoría Sucursal Ciudad Habana, 1999.

Manual de Auditoría elaborado por la Dirección General de Auditoría de la Corporación CIMEX.

Manual de Contraloría, Corporación CIMEX S.A.

MESA, J.; PÉREZ, J.; ORTEGA, J.: *La Auditoría a Distancia en una Estrategia de Calidad Total*, Trabajo de Diplomado, jun/2000.

MESA, J.; RIVAS, C.; DE LA OLIVA, E.: *Auditoría a Distancia*, I Taller Nacional de la ONA, jun/2000.

- *Primeras experiencias en Auditoría a Distancia y monitoreo de operaciones*, III Balance General de la Gerencia de Auditoría de la Corporación CIMEX S.A., abr/2000.

MESA, J.; RIVAS, C.: *Manual de Usuario del Sistema Audist*, junio/2000.

ZAVARO, L.; MARTÍNEZ, C.: *Auditoría Informática*, Cuba, 1999 ■