

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

**Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Contaduría Pública**



“MODELO DE AUDITORÍA INTERNA BASADO EN OPERACIONES DE COMERCIO ELECTRÓNICO QUE GARANTICE LA RAZONABILIDAD DE LAS CIFRAS PRESENTADAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS”

Trabajo de graduación presentado por:

**ALAS GARCÍA, DEYMI REBECA
VÁSQUEZ ÁLVAREZ, MARCOS ANTONIO
GONZÁLEZ DÍAZ, HUGO ERNESTO**

Para optar al grado de:

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

Febrero 2009

San Salvador, El Salvador, Centro América

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	:	Msc: Rufino Antonio Quezada Sánchez
Secretario	:	Lic. Douglas Vladimir Alfaro Chávez
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Lic. Roger Armando Arias Alvarado
Secretario de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Ing.: José Ciriaco Gutiérrez Contreras
Director de Escuela de Contaduría Pública	:	Lic. Juan Vicente Alvarado
Asesor Director	:	Licda. María Margarita de Jesús Martínez Mendoza
Jurado Examinador	:	Licda. María Margarita de Jesús Martínez Mendoza Lic. Mario Hernán Cornejo Pérez

Febrero de 2009

SAN SALVADOR, EL SALVADOR CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

A DIOS TODOPODEROSO: Por haberme permitido culminar mi carrera proveyéndome, en su misericordia y gran amor, de sabiduría fortaleza e inteligencia en todo momento y permitiéndome conocer a cada unas de las personas que me ayudaron a llegar a cumplir mis metas.

A MIS PADRES: María de Alas y Santiago Antonio Alas, por el gran amor, sacrificio, apoyo, y esfuerzo incondicional que me brindaron para alcanzar el objetivo propuesto, la comprensión y consejo sabio y el cuidado que me dieron en los momentos difíciles de mi carrera.

A MIS HERMANAS: Ruth Noemí Alas y Linda Bellaneth Alas Por su comprensión y disponibilidad para brindarme palabras de aliento y apoyo moral durante todo el recorrido de la carrera.

A MI ESPOSO: Cristian José Caballero Que fue quien me aliento, ayudo, apoyo y estuvo conmigo en mis éxitos y desilusiones y me incentivo a seguir adelante.

A MIS SOBRINOS: Amy Abigail Gil, Lorena Alejandra Gil y Anthony Josué Amaya alas por su comprensión y amor.

A TODOS LOS CATEDRÁTICOS: Que con su enseñanza apoyo y el tiempo dedicado transmitieron sus conocimientos forjando en mí un profesional íntegro.

A TODOS MIS AMIGAS Y AMIGOS: Que con su tiempo cariño y apoyo moral, contribuyeron a dar ánimo para culminar el trabajo de graduación

DEYMI REBECA ALAS GARCIA.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS TODOPODEROSO: Por darme la vida y haber permitido que esta carrera que un día emprendí la haya culminado con éxito, proporcionándome en todo momento la sabiduría e inteligencia necesaria y la fortaleza para enfrentar todas las dificultades encontradas.

A MIS PADRES: Carmen Alvares de Vásquez y Marcos Vásquez Beltrán, por brindarme siempre lo necesario para alcanzar mis metas con todo su amor, apoyo y principalmente por mostrarme el camino del bien y del temor de Dios.

A MI ESPOSA: Iris Yanira Reyes de Vásquez, por su comprensión y apoyo incondicional dándome siempre palabras de aliento que me motivaron a seguir sin desmayar en mi carrera.

A TODOS MIS HERMANOS: por darme siempre palabras de aliento y de esperanza en el recorrido de mis estudios, por deseándome el éxito y por contribuir con sus oraciones a Dios al logro de mi objetivo.

A TODOS LOS CATEDRÁTICOS: Que con su enseñanza apoyo y el tiempo dedicado transmitieron sus conocimientos forjando en mi un buen profesional.

A TODOS MIS AMIGOS Y AMIGAS: por darme ánimos de seguir adelante apoyándome de esta manera moralmente al logro de mis objetivos y por encomendar a Dios mi camino.

MARCOS ANTONIO VÁSQUEZ ÁLVAREZ

AGRADECIMIENTOS

A MI SEÑOR JESUCRISTO, por estar siempre a mi lado con su amor y misericordia, por guiarme y fortalecerme en todo momento en el logro de mí meta.

A MI ABUELA, que con mucho sacrificio y dedicación fue el pilar para iniciar, desarrollar y culminar mi carrera en La Universidad de El Salvador.

A MI PADRE Y TIAS, por el apoyo para el ingreso a mis estudios Universitarios.

A TODOS LOS CATEDRÁTICOS, que con el apoyo y enseñanza de su conocimiento nos orientaron al profesionalismo y a la ética en el desarrollo de nuestra carrera.

HUGO ERNESTO GONZALEZ DIAZ

INDICE

	No pág.
RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCION	iii
CAPITULO I	
1 MARCO TEÓRICO	
1.1 ANTECEDENTES DE LA AUDITORÍA INTERNA	1
1.1.1 ANTECEDENTES EN EL SALVADOR	4
1.2 ANTECEDENTES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO	8
1.2.1 CONCEPTOS DE COMERCIO ELECTRÓNICO	10
1.2.2 ETAPAS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO	11
1.2.2.1 LA ERA DEL FOLLETO ELECTRÓNICO	11
1.2.2.2 LA TIENDA EN LINEA	12
1.2.2.3 VENTAS POR INTERNET	12
1.2.2.4 BUSINESS TO BUSINESS	13
1.2.3 ANTECEDENTES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL SALVADOR	14
1.3 GENERALIDADES	16
1.3.1 GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA INTERNA	16
1.3.1.1 CONCEPTO DE AUDITORÍA INTERNA	16
1.3.1.2 IMPORTANCIA	16
1.3.1.3 VENTAJAS	17
1.3.1.4 FASES DE LA AUDITORÍA	18
1.3.1.4.1 PLANEACIÓN	18
1.3.1.4.2 EJECUCION	19
1.3.1.4.3 INFORME	20
1.3.2 GENERALIDADES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO	21
1.3.2.1 DEFINICION	21
1.3.2.2 CARACTERISTICAS	23
1.3.2.3 CLASIFICACION	23
1.3.2.4 VENTAJAS	26
1.4 AUDITORÍA INTERNA AL COMERCIO ELECTRÓNICO	28
1.4.1 DEFINICION	28
1.4.2 CONTROL INTERNO INFORMÁTICO	29

1.4.2.1	CONTROL INTERNO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO	29
1.4.3	PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS	30
1.4.4	IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA AL COMERCIO ELECTRÓNICO	31
1.4.5	CARACTERISTICAS	31
1.4.6	VENTAJAS	33
1.4.7	FASES DE LA AUDITORÍA INTERNA AL COMERCIO ELECTRÓNICO	34
1.4.7.1	PLANEACIÓN	34
1.4.7.2	EJECUCION	41
1.4.7.3	INFORME FINAL	42
1.5	ASPECTOS LEGALES RELACIONADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO	44
1.5.1	CODIGO DE COMERCIO	45
1.5.2	CODIGO TRIBUTARIO	46
1.5.3	LEY DE IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES MUEBLES Y A LA PRESTACION DE SERVICIOS	47
1.5.4	LEY DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA	48
1.5.5	LEY DE PROPIEDAD INTELECTUAL	49
1.6	ASPECTOS TECNICOS RELACIONADOS A LA AUDITORÍA INTERNA	50
1.6.1	NORMAS DE AUDITORÍA INTERNA	50
1.6.2	NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA	52
1.6.2.1	ENTENDIMIENTO DE LA ENTIDAD Y SU ENTORNO Y EVALUACION DE LOS RIESGOS DE REPRESENTACION ERRONEA DE IMPORTANCIA RELATIVA (NIA 315)	52
1.6.2.2	EVIDENCIA DE AUDITORÍA (NIA 500)	53
1.6.2.3	USO DEL TRABAJO DE UN EXPERTO (NIA 620)	54

CAPITULO II

2 METODOLOGIA Y DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACION

2.1	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	56
2.2	TIPO DE ESTUDIO	56
2.3	UNIDAD DE ANALISIS	57
2.4	UNIVERSO Y MUESTRA	57
2.5	METODOS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	57
2.5.1	INVESTIGACION BIBLIOGRAFICA	57
2.5.2	INVESTIGACION DE CAMPO	57
2.5.2.1	ENTREVISTA	58
2.5.2.2	ENCUESTA	58

2.6	TABULACION Y ANALISIS DE DATOS	58
2.6.1	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION	58
2.6.2	ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS	58
2.7	DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACION	59
2.7.1	CONOCIMIENTO DEL CONTADOR PUBLICO SOBRE OPERACIONES DE COMERCIO ELECTRÓNICO	59
2.7.2	CAPACITACION DEL CONTADOR PÚBLICO RELACIONADO A SU PROFESION	63
2.7.3	APLICACIÓN TECNICA DE NUEVOS CONOCIMIENTOS EN EL EJERCICIO DE LA AUDITORÍA INTERNA APLICADA AL COMERCIO ELECTRÓNICO	65
 CAPITULO III		
3	PROPUESTA DE MODELO DE AUDITORÍA INTERNA BASADO EN OPERACIONES DE COMERCIO ELECTRÓNICO QUE GARANTICE LA RAZONABILIDAD DE LAS CIFRAS PRESENTADAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS	69
	 MEMORANDUM DE PLANEACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA APLICADA AL COMERIO ELECTRÓNICO	 71
	 CONTENIDO DEL MEMORADUM DE PLANEACIÓN	 72
 CAPITULO IV		
4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
4.1	CONCLUSIONES	142
4.2	RECOMENDACIONES	144
	 BIBLIOGRAFIA	 146
	 ANEXOS	
	• LISTADO DE EMPRESAS QUE REALIZAN COMERCIO ELECTRÓNICO	
	• CUESTIONARIO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	
	• TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	
	• GLOSARIO	

RESUMEN EJECUTIVO

En la economía salvadoreña existen diferentes tipos de empresas que tienen entre otros objetivos obtener el mayor beneficio por la explotación de sus recursos, es por esto que buscan la diversificación de sus actividades y la apertura de nuevos mercados que les permita el crecimiento; para ello el profesional de la contaduría pública debe contar con herramientas que le permitan tener un control adecuado ante el surgimiento de nuevas operaciones dentro de la empresa, por lo que el presente trabajo de investigación se desarrolla un Modelo de Auditoría interna para las operaciones de comercio electrónico que permita preparar, presentar y revelar de forma razonable, la información financiera de las empresas que desarrollan operaciones de comercio electrónico.

El primer capítulo está conformado por los antecedentes de cada una de las variables planteadas en la investigación, esta información se presenta tanto a nivel mundial como local, iniciando con los antecedentes de la auditoría interna, sus orígenes, su desarrollo y aplicación en la actualidad. Posteriormente el Comercio Electrónico, tanto a nivel mundial como a nivel nacional, detallando sus orígenes, su desarrollo, etapas que dieron origen al pensamiento de realizar operaciones virtuales y los factores que han incidido en su desarrollo y aplicación en la actividad comercial de las empresas que buscan diversificar sus operaciones.

La investigación se desarrolló en base al método hipotético deductivo, en donde iniciando de conocimientos generales, planteamos una hipótesis con lo que se pretende dar solución al problema en investigación.

De acuerdo a la datos obtenidos en el capítulo dos en donde se evaluó el conocimiento del contador público sobre las operaciones de comercio electrónico, la capacitación del contador público relacionado con su profesión y la aplicación técnica de nuevos de nuevos conocimientos en el ejercicio de la auditoría interna aplicada al comercio electrónico, se comprobó que los profesionales poseen un poco más del sesenta por ciento de conocimiento sobre el tema; los profesionales reconocen que existe necesidad de asociar programas técnicos a las demandas de información por ende al avance de la tecnología; las empresas y los profesionales encargados de las unidades de auditoría interna consideran la importancia de contar y aplicar procesos específicos de todas las operaciones que realizan tanto físicas o virtuales para poder presentar al final de sus ejercicios, cifras razonables en sus Estados Financieros.

Para el capítulo tres se presenta la elaboración de un modelo de auditoría interna permitirá a las empresas tengan las herramientas necesarias para evaluar las áreas de mayor riesgo como la informática y la financiera, en el área informática nos enfocamos en la seguridad física, seguridad lógica, en el procesamiento electrónico de datos (PED), redes y en los sistemas operativos; en el área financiera nos enfocamos en los puntos más relevantes y que están relacionadas con los sistemas de información como los inventarios, cuentas por cobrar y los ingresos.

Para el capítulo cuatro se presentan las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a la investigación realizada, enfocado al conocimiento que deben tener los profesionales encargados de la auditoría interna, así como el desarrollo y la actualización constante en el conocimiento de nuevos temas y tendencias tecnológicas relacionadas a la Contaduría Pública.

INTRODUCCIÓN

En la Actualidad las redes mundiales de información están transformando al mundo y acercando más a la gente a través de la innovación y desarrollo de las comunicaciones mundiales, lo cual posibilita cambios en todos los ámbitos de la actividad humana, como la competitividad, el empleo, la calidad de vida de las naciones y principalmente el la forma de intercambio de bienes y servicios.

Bajo estas circunstancias, se ha elaborado el presente trabajo de investigación con la finalidad de ayudar a los profesionales de la Contaduría Pública para que cuenten con un Modelo de Auditoría Interna basado en Operaciones del Comercio Electrónico con el fin de contribuir con una herramienta para garantizar la confiabilidad de la información en las entidades que utilizan sistemas de información.

Apoyando a las entidades a establecer políticas y principios que ayuden a realizar la revisión y evaluación de los sistemas así como procedimientos de informática; de los equipos de cómputo, su utilización, eficiencia y seguridad, de la organización que participan en el procesamiento de la información, a fin de que por medio del señalamiento de controles se logre una utilización más eficiente y segura de la información que servirá para una adecuada toma de decisiones, dicho trabajo de investigación ha sido dividido en cuatro capítulos los cuales se detallan a continuación:

Capítulo I: Contiene el Marco Teórico que sustenta la investigación a partir de los antecedentes de la Auditoría Interna y Comercio Electrónico tanto a nivel mundial como nacional; la conceptualización, las características, su importancia, Clasificación de la Auditoría Interna, fases,

ventajas y desventajas, la auditoría Interna al Comercio Electrónico, los aspectos legales generales y específicos, mercantiles y fiscales relacionados y la normativa técnica aplicable.

Capítulo II: En él se desarrolla la metodología y diagnóstico de la investigación de campo y bibliográfica; describiendo el tipo de estudio, las unidades de análisis, la población y la muestra; también se muestran los resultados obtenidos en el procesamiento de la información al evaluar cada uno de los datos proporcionados por profesionales de la Contaduría Pública cuyo orden de presentación atienden a cada una de las áreas que intervienen en la investigación las cuales son, Conocimiento que el Contador Público posee en la Auditoría Interna a Operaciones del Comercio Electrónico, Capacitación que el Contador Público ha recibido frente a las demandas del medio y la Aplicación Técnica de Nuevos Conocimiento en el Ejercicio de la Auditoría Interna Aplicada Al Comercio Electrónico.

Capítulo III: Se presenta un modelo de Auditoría Interna Basado en Operaciones de Comercio Electrónico, en el cual se explica el desarrollo de un Memorando de Planeación comenzando desde el conocimiento de la entidad, investigación preliminar, concluyendo con la propuesta de programas de auditoría necesarios para la revisión de esta actividad comercial en sus áreas principales que de acuerdo a la investigación son:

Informática: Seguridad Física, Seguridad Lógica, Procesamiento Electrónico de Datos (PED), Redes y Sistemas Operativos.

Financiera: Inventarios, Cuentas Por Cobrar e Ingresos.

Capítulo IV: Se plantean las conclusiones que surgieron de la investigación las que dan lugar a la formulación de recomendaciones las cuales los profesionales de la Contaduría Pública podrán tomar en cuenta para aplicarlas al desempeño y desarrollo de la profesión en El Salvador y que perfectamente puedan también ser adoptados por empresas que realizan dichas operaciones.

CAPITULO I

1 MARCO TEORICO

1.1 ANTECEDENTES DE LA AUDITORIA INTERNA

En el surgimiento de la auditoría la contabilidad tiene un papel muy importante, ya que desde la aparición de los primeros registros contables fue necesario desarrollar ciertas formas de control para éstos, lo que en esencia no es otra cosa que auditoría.

Los primeros indicios reveladores del uso de la contabilidad se encuentran en la historia Egipcia, particularmente el Faraón MENACH (año 3623 A.C.) durante su administración ordenó que los escribas debían anotar los hechos de la vida doméstica. Registrar exactamente las entradas y los gastos del soberano y tener en buen orden sus cuentas.

En Atenas, era el Senado quien administraba los hechos públicos y dictaban normas para recaudación y erogación de dinero, a los encargados de la custodia se les llamaba Custores.

Los romanos tenían un libro llamado ADVERSIA y éste era una especie de borrador o de primeras notas y mensualmente se pasaba a un registro especial llamado TABULAE, en el cual las entradas y salidas se anotaban en dos distintas páginas, así: Cada partida llevaba la fecha y el nombre de la persona que había dado o recibido el dinero, además, debía contener el motivo del debito a del crédito. Todas estas formas de control fueron dando origen a la auditoría.

Hacia a fines del siglo XIII (años 1200 a 1300), durante el reinado de Eduardo I, surgió en Inglaterra el título de auditor para las personas que dominaban esta técnica. Venecia es considerada cuna de la partida doble, publicada por primera vez el año de 1494, en la obra "SUMA DE ARITMETICA, Geometría Proportioni et Proportionalita", de Lucas Pacioli; en dicho libro incluye el *Tratatus Particularis de Computis Escriituris*, donde se aplica el método de la partida doble, aunque la noticias de esta datan de entre los años 1350 hasta 1450 en los estados de Génova, Milán y Venecia misma.¹

La auditoría ha tenido su importancia aproximadamente desde el siglo XV (1400 hasta 1500), donde algunas familias pudientes establecidas en Inglaterra recurrían a los servicios de auditores para asegurarse de que no había fraude en las cuentas que eran manejadas por los administradores de sus bienes.²

El origen de la función de la auditoría en Norte América, es sin lugar a dudas británicos, y ésta como profesión fue introducida en este continente a finales del siglo XIX (años 1800 a 1900). Los contadores norteamericanos adoptaron de los británicos el modelo del informe de auditoría lo mismo que sus procedimientos de análisis.³

1 <http://paularte.obolog.com/contabilidad-72332>

2 www.ikilearning.com/monografia/fundamentos_teoricos_de_la_auditoria_vinculados_a_la_calidad-antecedentes_historicos_de_la_auditoria/12675-1

3 <http://www.monografias.com/trabajos14/auditoria/auditoria.shtml#AUDIT>

La ausencia de requerimientos estatutarios para que los accionistas dispusieran de auditores, condujo a la existencia de una gran diversidad de auditorías, que comprendían desde auditorías de Balance General, hasta los más amplios y detallados análisis de todas las cuentas de una corporación. Los auditores generalmente eran contratados por la gerencia o por la junta directiva de una corporación y su informe destinado a estos funcionarios más que los accionistas; los informes a los accionistas sobre los manejos administrativos eran poco frecuentes, en cambio a los directores de las corporaciones les interesaba obtener de los auditores la seguridad de que no había fraudes ni errores de copias.

Las concepciones erróneas acerca de la función de la auditoría estaban muy arraigadas, incluso entre los comerciantes y banqueros, ya que existía la creencia generalizada de que el dictamen del auditor era una garantía de la exactitud de los Estados Financieros.

Existe un número limitado de tipos de informe, entre los cuales puede escoger el auditor una vez tomada una decisión acerca del tipo de dictamen que se va a presentar ante una situación específica; se puede escoger el modelo de informe especialmente concebido para expresar ese dictamen.

En 1917, el Instituto Americano de Contadores Públicos (AICPA), preparo un “memorándum sobre auditorías de balances”. Este memorándum se publicó en forma de panfleto con el título de “Contabilización Uniforme una propuesta tentativa emitida por el Federal Board”.

En 1936, un comité del Instituto Americano de Contadores Públicos preparó y publicó una versión ulterior de los folletos anteriores con el título de “examen de Estados Financieros por Contadores Públicos Independientes”.⁴

El grado de detalles sobre el cual había de reportar los tipos de negocios y lo más importante de todo, el sistema de verificación y control interno, las variaciones en la extensión de los exámenes y de las pruebas de verificación utilizadas fueron específicamente relacionados con “El tamaño de la organización y el personal empleado”, y se indicó que era esencialmente una cuestión de juicio que debe de ser ejercitado por el Contador Público.

1.1.1 ANTECEDENTES EN EL SALVADOR

Esta técnica corriente y profesional se proyectó hacia El Salvador con valiosos aportes a través de seminarios y la presencia de distinguidos contadores públicos que han dado un valioso aporte a la profesión derivada de sus experiencias. La literatura que comprende libros de textos, folletos, manuales de procedimientos de auditoría proviene principalmente de México. En el país es producto de los últimos cincuenta años, es decir su desarrollo técnico científico al nivel en que se encuentra es producto de este siglo, en efecto por el año 1900 no existían en los países firmas de auditores independientes.

A principios de este siglo, el país no contaba con contadores nacionales, tampoco existían centros de enseñanza contable; Las compañías extranjeras que llegaron al país, de las cuales se

⁴ Ídem. Nota 4

mencionan; Meardi Hermanos, Ángel Celeste, Daglio y Compañía y otros, trajeron de Suiza y Francia, expertos contables y administradores, entre ellos Don Emilio Homberger, quienes se radicaron en poblaciones como San Miguel, Jucuapa, Chinameca entre otros lugares, fueron ellos quienes iniciaron la difusión de la enseñanza contable en El Salvador.

Entre los años 1927 y 1928 se fundaron e iniciaron varios centros de enseñanza cuya especialidad era la contabilidad, comercio y conocimientos generales de leyes mercantiles y tributarias. Entre dichos centros figuraron: “El nuevo Colegio Mercantil” dirigida por Don Víctor Estrada; “Nuevo Colegio de Comercio y Hacienda” el cual se convertiría en el Instituto Orantes y el “Colegio de Don Pedro Mena”, llamado después “Instituto El Salvador”, estos colegios otorgaban títulos de Tenedor de Libros, Contador de Hacienda, Profesor de Comercio, Perito Mercantil y Contador. Estos títulos eran expedidos inicialmente sin reconocimiento del estado debido a que aun no existían programas de estudios oficiales, razón por la cual cada colegio o centro de estudio tenía sus propios programas e impartían los conocimientos según sus propios criterios, de ahí que cada uno expedía títulos bajo diferentes nombres.

El cinco de Octubre de 1930, un programa de personas tituladas en diferentes centros de enseñanza contable de ese entonces, fundaron la “Corporación de Contadores de El Salvador”, primera agrupación de contadores fundada en El Salvador y en el año de 1937, se comenzó a planear un proyecto de Ley para que el estado reconociera el título de contador como profesión; dicho proyecto, denominado “Plan de Estudios de Carrera de Contador” el cual fue elaborado por el Ministerio de Instrucción Pública de esa época, no obstante hasta 1939 el estado reconoció la

profesión de contabilidad, por lo cual los títulos que se expedían de tenedor de libros y contador fueron reconocidos legalmente, desplazando con ello a los auditores extranjeros.

El 15 de Octubre de 1940 en el Diario Oficial No. 233 se publica el Decreto No. 57; el cual contenía la Ley del Ejercicio de las Funciones de Contador Público y en él se establecieron los requisitos legales para optar al grado de Contador Público Certificado y por ende se creó el Consejo de Vigilancia o Consejo Nacional de Contadores Públicos; el cual vigilaría las funciones del Contador Público.

A este consejo, en el artículo 5 del Decreto No. 57 se le otorgaban ciertas facultades como:

- ✓ Conceder los certificados para el ejercicio de las funciones de Contador Público.
- ✓ Determinar con la aprobación del poder ejecutivo las reglas de ética profesional.

El 26 de Marzo de 1941, se decretó las reglas de Ética Profesional para los Contadores Públicos Certificados, el cual se publicó en el Diario Oficial No. 72 del 29 de Marzo de 1941.

En el Diario Oficial No. 225 del 24 de Noviembre de 1967, se publicó el Decreto Legislativo No. 510 en el cual se autorizó al Ministerio de Educación para otorgar la calidad de Contadores Públicos Certificados durante un año a partir de la vigencia del Decreto.

En el Diario Oficial del 26 de Octubre de 1976 por medio del Decreto No. 78, el Ministerio de Economía aprobó el Reglamento Transitorio de Exámenes para optar a la calidad de Contador Público Certificado; de acuerdo al artículo 1565 del Código de Comercio, para el mismo plazo de cinco años contenido en el Decreto Legislativo No. 501 del 6 de Diciembre de 1973 este plazo se

amplió hasta el 31 de Diciembre de 1980 por medio del Decreto No. 119 publicado en el Diario Oficial No. 24 del 5 de Febrero de 1979.

El treinta de Junio de 1972, la Universidad de El Salvador graduó el primer profesional de Contaduría Pública, aumentando a dos durante 1973, igual número en 1975, ya para 1977 fueron cuatro y así año con año ha venido aumentando cada vez más el número de profesionales graduados de Licenciatura Pública.

A raíz del aumento de profesionales autorizados para ejercer la Contaduría Pública, graduados de las diferentes Universidades del país, se creó el gremio de profesionales, el cual ha dado lugar al nacimiento de varias asociaciones relacionadas con esta profesión.

En los últimos treinta años aparecieron las siguientes entidades: el 30 de Octubre de 1960, la Asociación de Contadores Públicos de El Salvador, el 9 de Septiembre de 1965, el Colegio Salvadoreño de Contadores Públicos y el 20 de Junio de 1977 el colegio de Contadores Públicos Académicos.

De acuerdo a la publicación del Consejo de Vigilancia de la Contaduría Pública y Auditoría del 9 de Febrero de 1990 son setecientos noventa y siete firmas autorizadas para ejercer la profesión, de las cuales setecientos cincuenta corresponden a personas naturales y cuarenta y siete a personas jurídicas.

1.2 ANTECEDENTES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

El comercio aparece al inicio de las relaciones humanas cuando el hombre se da cuenta que no es autosuficiente y que por lo tanto necesita intercambiar bienes o servicios con otros para asegurar su propia existencia. Lo que sigue, es que los métodos de comercializar han evolucionado, a la vez que la propia humanidad ha progresado de forma paralela.⁵

A principios de 1920 en Los Estados Unidos apareció la venta por catálogo, impulsado por las grandes tiendas de mayoreo, este sistema de venta, revolucionario para la época, consiste en un catálogo con fotos ilustrativas de los productos a vender; el cual permitía tener un mejor acercamiento con las personas ya que no hay necesidad de atraerlas hasta los locales de venta; esto posibilitó a las tiendas tener clientes en zonas rurales, que para la época en que se desarrolló dicha modalidad existía una gran masa de personas en el campo. Además, otro punto importante de esto es que los potenciales compradores pueden escoger los productos en la tranquilidad de sus hogares, sin la asistencia o presión, según sea el caso, de un vendedor. La venta por catálogo tomó mayor impulso con el surgimiento de las tarjetas de crédito, además de determinar un tipo de relación de mayor anonimato entre el cliente y el vendedor.⁶

A principios de 1970, aparecieron las primeras relaciones comerciales que utilizaban una computadora para transmitir datos, este tipo de intercambio de información sin ningún tipo de

⁵ <http://www.monografias.com/trabajos12/monogrr/monogrr.sth>

⁶ Idem. Nota 4

estándar trajo consigo mejoras de los procesos de fabricación en el ámbito privado, entre empresas de un mismo sector.⁷

A mediados de 1980, con la ayuda de la televisión, surgió una nueva forma de venta por catálogo, también llamada venta directa de tal forma que los productos son mostrados con mayor realismo y con la dinámica de que pueden ser exhibidos resaltando sus características. Por lo tanto la operación se concretaba mediante una llamada telefónica y usualmente con pagos de tarjetas de crédito.⁸

Por otra parte, en el sector público el uso de estas tecnologías para el intercambio de datos tuvo su origen en las actividades militares. A fines de los años 1970 el Ministerio de Defensa de Estados Unidos inicio un programa de investigación destinado a desarrollar técnicas y tecnologías que permitiesen intercambiar de manera transparente paquetes de información entre diferentes redes de computadoras, el proyecto encargado de diseñar esos protocolos de comunicación se llamo "Internetting project" (de este proyecto de investigación proviene el nombre del popular sistema de redes), del que surgieron el TCP/IP (Transmission Control Protocol)/(Internet Protocol) que fueron desarrollados conjuntamente por Vinton Cerf y Robert Kahn y son los que actualmente se emplean en Internet. A través de este proyecto se logró estandarizar las comunicaciones entre computadoras y en 1989 aparece un nuevo servicio, la WWW (World Wide Web, Telaraña Global), cuando un grupo de investigadores en Ginebra,

⁷ Idem. Nota 4

⁸ Idem. Nota 4

Suiza, ideó un método a través del cual empleando la tecnología de Internet enlazaban documentos científicos provenientes de diferentes computadoras, a los que podían integrarse recursos multimedia (texto, gráficos, música, entre otros). Lo más importante de la WWW es su alto nivel de accesibilidad, que se traduce en los escasos conocimientos de informática que exige de sus usuarios.⁹

El desarrollo de estas tecnologías y de las telecomunicaciones ha permitido que los intercambios de datos crezcan a niveles extraordinarios, simplificándose cada vez más y creando nuevas formas de comercio y en este marco se desarrolla el Comercio Electrónico.

1.2.1 CONCEPTOS DE COMERCIO ELECTRÓNICO

"Es la aplicación de la avanzada tecnología de información para incrementar la eficacia de las relaciones empresariales entre socios comerciales". (Automotive Action Group in North América)¹⁰

"Es el uso de las tecnologías computacional y de telecomunicaciones que se realiza entre empresas o bien entre vendedores y compradores, para apoyar el comercio de bienes y servicios."¹¹

⁹ Idem. nota 4

¹⁰ BT Electronic Commerce Innovation Center, "An Introduction to Electronic Commerce", University of ardiff, UK.

¹¹ Halchmi, Z., Hommel, K., y Avital., O., 1996. "Electronic Commerce", The Technion-Israel Institute of Technology

En 1995 los países integrantes de G7/G8 crearon la iniciativa Un Mercado Global para PYMES, con el propósito de acelerar el uso del comercio electrónico entre las empresas de todo el mundo durante el cual se creó el portal pionero en idioma español, Comercio Electrónico Global.¹²

La Internet es el vínculo más importante que existe para el comercio electrónico el cual ha evolucionado a pasos agigantados. Fue en menos de 10 años del inicio de la comercialización en masa propiciada por la popularidad de la Web, existen ya etapas históricas claramente diferenciables de los paradigmas de la Internet.¹³

1.2.2 ETAPAS DEL COMERCIO ELECTRONICO

Una vez que Internet comenzó a tener una cantidad considerable de usuarios, quedó claro para el sector comercial el potencial para negocios del medio. La introducción del primer navegador gráfico, NCSA Mosaic, en 1993, marcó el inicio de las etapas del comercio electrónico.

1.2.2.1 LA ERA DEL FOLLETO ELECTRÓNICO.

La tesis principal de esta etapa era la idea de difundir la imagen y las características más importantes de una empresa, el numeroso público de Internet, especialmente de la Web por lo que el mecanismo para lograr esto era tener una página Web ante tal situación. Como el énfasis estaba en tener una página y no necesariamente que poner en ella, las empresas se

¹² Ídem. nota 4

¹³ Ídem. nota 4

conformaban con volcar información contenida en folletos y otras publicaciones organizacionales ya existentes, como recortes de prensa y propaganda publicitaria. Al inicio de esta etapa lo interesante era quien de las grandes empresas ya tenía página Web, actualmente lo inapropiado es no tenerla.

1.2.2.2 LA TIENDA EN LÍNEA

La tienda en línea es la segunda gran etapa del comercio electrónico en la que las empresas comenzaron a darse cuenta que mientras más información en línea se encontraba sobre sus productos, mayor era el interés de los usuarios por comprarlos.

1.2.2.3 VENTAS POR INTERNET

El siguiente paso lógico fue tratar de vender por Internet, por supuesto, las condiciones tecnológicas ayudaron a llegar a esta etapa, en un inicio, las aplicaciones a través de Web se limitaban a libros de visitas, búsquedas, llenado de formas y envío de email, entre otras pero poco a poco fueron surgiendo nuevas herramientas que permitían mayor interacción con sistemas existentes, como bases de datos y sistemas de cobro por tarjeta.

La idea preponderante de esta etapa era vender, al tiempo que se buscaba disminuir los costos de venta y atención a clientes así como el tamaño de la empresa, no es un factor al vender por Internet, muchas empresas medianas y pequeñas, con estructuras jerárquicas pequeñas y capaces de tomar decisiones rápidas.

En esta etapa también surgió el concepto de Centro Comercial Virtual, en donde un proveedor aportaba toda la infraestructura tecnológica necesaria para crear una tienda electrónica y vendía espacio en la misma a diversos locatarios, empresas interesadas en vender por Internet pero sin la capacidad o la intención de crear sus propias tiendas en línea.

El asombroso crecimiento del comercio electrónico en esta etapa, llegó a su punto más alto en 1997-1998, antes de tener una estruendosa caída, que alteró considerablemente la concepción de los negocios electrónicos y su viabilidad.

En 1999, uno tras otro de cientos de negocios de Internet fueron cayendo en la bolsa de valores NASDAQ, de los Estados Unidos, que es la bolsa mundial más importante para empresas de tecnología, los precios de las acciones que llegaron a estar en los cientos de dólares, bajaron en algunos casos hasta menos de un dólar y para fines del año ya nadie daba dinero a las nuevas empresas de Internet.

Solo algunos de los sitios de Internet más importantes, como Yahoo.com, lograban sacar provecho de las ventas de publicidad; así como docenas de portales y páginas sustentadas en la venta de publicidad tuvieron que venderse a uno de estos sitios importantes. Esto no marcó el fin del comercio electrónico, sin embargo, una transformación más.

1.2.2.4 BUSINESS TO BUSINESS

La actual etapa del comercio electrónico inició probablemente con el concepto de B2B, (Business to Business), que consiste principalmente en usar la tecnologías de Internet para optimizar los

procesos de las empresas y ayudar a conectarlas entre si. El énfasis está en utilizar Internet como una parte integral de los procesos de las empresas, para aprovechar las ventajas de comunicación, acceso a la información y procesamiento que ofrece el medio.¹⁴

1.2.3 ANTECEDENTES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL SALVADOR

Existen varios esfuerzos en El Salvador por impulsar esta actividad comercial, notablemente la Dirección Estratégica de Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio e Industria, y de la Corporación de Exportadores, así como iniciativas más aisladas por parte de empresarios individuales.

También el programa CENTREX del Banco Central de Reserva pretende facilitar por medios electrónicos la tramitación necesaria para las exportaciones, y el Tele Despacho del Sistema de Aduanas ha revolucionado los procesos aduanales principalmente para los importadores.

En cuanto al marco legal, la Ley del IVA no prohíbe explícitamente la facturación electrónica, pero sí requiere un respaldo en papel de las transacciones necesarias para otorgar el crédito fiscal, lo cual constituye una limitante en este momento.

El Código de Comercio carece de algunas de las garantías necesarias para asegurar la confiabilidad de las transacciones electrónicas comerciales, sobre todo la falta de reconocimiento de aquellas transacciones que no tienen respaldo en papel. La Ley de Bancos y Entidades

¹⁴ www.monografias.com. Óp. cit., pág. 10

Financieras contempla la posibilidad de reemplazar la firma autógrafa con otro mecanismo confiable, y garantiza la confidencialidad de la información, opciones que constituyen un avance en esta materia. La Ley de Protección al Consumidor contribuye a la evolución de un ambiente más propicio para el comercio electrónico, al fomentar la transparencia y la competencia.¹⁵

Con base a buenas prácticas de otros países, se examina una serie de factores tecnológicos, infraestructurales, económicos, culturales y legales que influyen en el éxito del comercio electrónico y las compara con las condiciones actuales en El Salvador.

En lo tecnológico, limitaciones tales como la encriptación de datos, la conectividad nacional y la calificación del recurso humano constituyen un obstáculo a la implementación de este objetivo; en cuanto a la infraestructura, las telecomunicaciones aún no han alcanzado el nivel de desarrollo adecuado para la generalización del comercio electrónico. En lo económico, la competencia actual entre proveedores de servicios de conectividad representa una ventaja, mientras que la oferta de productos salvadoreños aún no se adapta adecuadamente a las posibilidades y requerimientos del mercado internacional.

Otra limitación se encuentra en el campo cultural, sobretodo a nivel de idioma, pero también en cuanto a las limitaciones existentes en la cultura empresarial salvadoreña comparada con la que prevalece en el mundo del comercio electrónico. Finalmente, se señala que aún no se percibe un liderazgo institucional a nivel público o privado para impulsar el comercio electrónico en el país.

¹⁵ <http://www.monografias.com/trabajos12/monogrr/monogrr.sth>

1.3 GENERALIDADES

1.3.1 GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA INTERNA

1.3.1.1 CONCEPTO DE AUDITORIA INTERNA

“Auditoría es la revisión independiente que realiza un auditor profesional, aplicando técnicas, métodos y procedimientos especializados, a fin de evaluar el cumplimiento de las funciones, actividades, tareas y procedimientos de una entidad administrativa, así como dictaminar sobre el resultado de dicha evaluación”. (Carlos Muños Razo).¹⁶

“Es una actividad de evaluación que se establece dentro de una entidad como un servicio a esta. Sus funciones incluyen, entre otras cosas, monitorear el control interno”. (Normas Internacionales de Auditoria)¹⁷

1.3.1.2 IMPORTANCIA

La importancia de la Auditoría Interna radica en que a través de su accionar proporciona un servicio de asistencia contractiva a la administración, incorporando una función asesora con el propósito de mejorar la conducción de las operaciones y de obtener un mayor beneficio económico para la empresa, sin descuido de su primordial responsabilidad de revisar las operaciones y evaluar el funcionamiento del control interno.

¹⁶ Carlos Muñoz Razo, “Auditoría en Sistemas Computacionales.” Primera edición, 2002. Cap. 2, pág. 34

¹⁷ Normas internacionales de auditoría. (NIA`S) “Consideración del Trabajo de Auditoría Interna” (NIA 610)

Para compensar estas deficiencias se implementan en las organizaciones las unidades de Auditoría Interna, para garantizar la efectividad de los sistemas de control interno.

No obstante se considera, un control administrativo que opera por medio del estudio y evaluación de la efectividad de otros controles, además la auditoría interna se considera como una actividad organizada para asegurar a la dirección de la empresa el cumplimiento de las normas de trabajo, políticas preestablecidas por la gerencia con la finalidad de obtener los beneficios que se derivan de las verificaciones contables y de los análisis económicos y financieros realizados dentro del marco de las operaciones generadas diariamente por la empresa.

1.3.1.3 VENTAJAS

El propósito de la auditoría interna es proporcionar un medio de control interno y determinar la efectividad de los mismos.

Son muchos los beneficios que se obtienen de un proyecto de auditoría pero son tres los que sobresalen.

- ✓ La auditoría interna permite determinar si los sistemas y procedimientos establecidos son efectivos para alcanzar los objetivos fijados y asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas.
- ✓ La auditoría interna hace recomendaciones para el mejoramiento de las políticas, procedimientos, sistemas, etc.

- ✓ La auditoría interna suministra un medio para proveer un mayor grado de delegación de autoridad y si es necesario, un medio para facilitar la descentralización de las operaciones

El éxito de la auditoría interna depende no solo de la actitud de la dirección superior, sino también del grado de aceptación acordado al equipo de trabajo de auditoría por los niveles medio y bajo de la empresa.

1.3.1.4 FASES DE LA AUDITORÍA

Con el propósito de interpretar adecuadamente la aplicación de las fases que comprende una auditoría con base a normativa internacional, se presenta en forma generalizada las fases principales que debe considerarse para la realización de una auditoría.

1.3.1.4.1 PLANEACIÓN

En esta fase se definen los objetivos de la auditoría que será aplicado, así cómo también determinar el número de personas que conformaran el equipo, preparar oportunamente los cuestionarios del control interno, determinar la extensión y oportunidad de las pruebas, considerar el uso de los especialistas y establecer el tiempo que demandará la labor de la auditoría.

La planificación de la auditoría consta de tres fases principales que son:

- a. Investigación de aspectos generales y particulares de las áreas a evaluar en esta fase se cubre todos aquellos aspectos que hacen distintiva toda el área que se debe de auditar.

- b. Estudio y Evaluación de control interno. Esta implica la comprensión explícita de las normas y prácticas que la empresa tiene reglamentadas para su trabajo y gestión.
- c. Programación del trabajo. Pretende lograr la obtención de evidencia en cantidad y calidad que apoyen las conclusiones de la revisión, sobre las que se basan sugerencias del informe.

Cabe mencionar que entre los principales componentes de la Planeación están:¹⁸

- ✓ Estudio y comprensión del área a auditar.
- ✓ Determinación de los objetivos generales y específicos.
- ✓ Determinación del riesgo.
- ✓ Determinación de la naturaleza y alcance de los procedimientos.
- ✓ Preparación del memorándum
- ✓ Elaboración de los Programas de Auditoría.

1.3.1.4.2 EJECUCIÓN

La ejecución del trabajo de campo representa llevar a cabo todos los procedimientos incluidos en el programa de auditoría a la medida, diseñado en la fase de planeación.¹⁹

¹⁸ Carlos Muñoz Razo, "Auditoría de Sistemas Computacionales", 1ª edición, 2002. Cap. 6, pág. 186

¹⁹ Carlos Muñoz Razo, "Auditoría de Sistemas Computacionales", 1ª edición, 2002. Cap. 6, pág. 236

Los puntos más relevantes en esta fase son los siguientes:

- ✓ Realizar las acciones programadas para la auditoría.
- ✓ Aplicar los instrumentos y herramientas para la auditoría.
- ✓ Identificar y elaborar los documentos de desviaciones.
- ✓ Elaborar el dictamen preliminar y presentarlo a discusión.
- ✓ Integrar el legajo de papeles de trabajo de la auditoría.

1.3.1.4.3 INFORME

Al concluir el examen de revisión de todas las áreas evaluadas el Auditor debe materializar el desarrollo de su trabajo en un informe de auditoría; el cual es una herramienta principal para comunicar a la Dirección los resultados del trabajo realizado.

El informe de auditoría es el documento que oficializa los criterios del auditor interno sobre las deficiencias detectadas en un examen determinado; constituye el vínculo entre el auditor interno y el departamento examinado. Por otra parte es la evidencia del trabajo realizado.²⁰

Se presentan los puntos más relevantes en la última fase de la auditoría:

- ✓ Elaborar un informe de situaciones detectadas.
- ✓ Elaborar el dictamen final.

²⁰ Ib. Ídem. nota 19

- ✓ Presentar el informe de auditoría.

1.3.2 GENERALIDADES DEL COMERCIO ELECTRONICO

La Internet está originando un cambio en los hábitos de compra, la red ha permitido la creación de tiendas virtuales en las que se puede consultar y comprar las 24 horas del día, sin esperas y sin necesidad de desplazarse al comercio físico.

El comercio electrónico en la actualidad esta siendo explotado por muchas empresas de las cuales tienen que tener proporcionar seguridad en las operaciones virtuales que realizan ya que existen muchos que se dedican al robo de códigos en las tarjetas y otros riesgos que puede obtener el cliente al realizar sus compras.

1.3.2.1 DEFINICIÓN

Comercio electrónico es una forma de realizar transacciones de bienes y servicios a través del uso de medios electrónicos, en este caso el medio electrónico más utilizado en El Salvador para realizar transacciones de comercio electrónico es el Internet.²¹

²¹ <http://www.monografias.com/trabajos12/monogrr/monogrr.sth>

En las transacciones de comercio electrónico se identifican diferentes tipos de servicios tales como:

- La contratación de bienes o servicios por vía electrónica.
- La organización y gestión de subastas por medios electrónicos o de mercados y centros comerciales virtuales.
- La gestión de compras en red por grupos de personas.
- El envío de comunicaciones comerciales.
- El suministro de información por vía telemática.
- El vídeo bajo demanda, como servicio en el que el usuario puede seleccionar a través de la red, tanto el programa deseado como el momento de su suministro y recepción; y en general, la distribución de contenidos previa petición individual

No tienen la consideración de transacciones de comercio electrónico las que no reúnen las características del concepto antes referido en particular, los siguientes:

- ✓ Los servicios prestados por medio de telefonía vocal, fax o télex
- ✓ Los servicios de radiodifusión televisiva
- ✓ El teletexto televisivo y otros servicios equivalentes, como las guías y programas ofrecidos a través de plataformas de TV.

1.3.2.2 CARACTERÍSTICAS

La característica fundamental del comercio electrónico es la contratación, es decir la oferta y la aceptación de la misma, se realiza on–line, por lo que existe la alternativa de efectuarse el pago también on–line. No se realiza como el comercio tradicional sino más bien por el uso de sistemas informáticos y de equipos de cómputo conectados a la red de Internet sin importar sobrepasar fronteras territoriales.

1.3.2.3 CLASIFICACIÓN

En general, se distinguen diferentes clases de Comercio Electrónico que varía en función de tres factores:

A) Según la Relación Cliente-Proveedor

- ✓ Comercio Electrónico Entre Empresas, (Business to Business B2B) empresa-empresa

El Comercio electrónico entre empresas, es aquel en que la compañía utiliza una red para ordenar pedidos a proveedores, recibiendo los cargos y haciendo los pagos. Este tipo de Comercio Electrónico se viene utilizando hace muchos años bajo el nombre de EDI (Electronic Data Interchange), pero ahora se trabaja con el Protocolo IP de Internet.

- ✓ Comercio Electrónico Entre Empresa y Consumidor Final, (Business to Consumero también B2C)

El Comercio electrónico Empresa a Consumidor, es el comercio que se genera desde las empresas hacia el cliente final. Es venta directa través de Internet. Este tipo de comercio, permite

al consumidor realizar sus compras más cómodamente y además le brinda a la empresa la oportunidad de hacer el seguimiento de la misma, dar soporte al comprador y la posibilidad de afianzar las relaciones con sus clientes habituales y nuevos, sin dejar atrás la posibilidad de ampliar su mercado. Este tipo de comercio se genera desde agrupaciones de empresas integradas en lo que se denominan Malls Virtuales o Centros Comerciales Virtuales, además de esto, existen muchas empresas que lo hacen directamente desde su Sitio Web.

- ✓ Comercio Electrónico Entre la Administración y las Empresas o Consumidores.

La categoría Administración a Empresa o Consumidor cubre todas las transacciones entre las empresas y las organizaciones gubernamentales. Por ejemplo, en USA las disposiciones gubernamentales se publican en Internet y las compañías pueden responder electrónicamente. Esta categoría está creciendo rápidamente, por ser un potente canal de prestación de servicios públicos a ciudadanos y empresas.

B) Según el Proceso de Compra

- ✓ Comercio Electrónico Incompleto

Es aquel en que, además de la promoción, se da el pedido on-line, sin llegar a producirse el pago. Esta fase es muy importante, ya que existe un porcentaje elevado de empresas que afirman haber vendido en las plataformas tradicionales gracias a la información que sus usuarios recopilaban desde sus sitios Web.

- ✓ Comercio Electrónico Completo o Puro

Es aquel en que las tres primeras fases de la venta -promoción, pedido y pago- se realizan a través de medios electrónicos. La cuarta fase -distribución/entrega- será electrónica o no; dependiendo de si el producto está compuesto de átomos o bits (según las definiciones de Nicholas Negroponte).

El Estudio contempla ambas formas de Comercio electrónico - completo e incompleto.

C) Según el Medio Utilizado

- ✓ Comercio Electrónico por EDI, (Electronic Data Interchange)

El EDI (Intercambio Electrónico de Datos) asocia las mejores prácticas comerciales con la aplicación de la tecnología, mejorando las relaciones comerciales entre la empresa y sus diferentes interlocutores (clientes, proveedores, entidades financieras, transporte, Administración pública, etc.) y consiguiendo una cadena de suministro / distribución más eficiente.

Convierte documentos comerciales, intercambiados tradicionalmente en papel, en mensajes electrónicos. Estos están estructurados en estándares, transmitidos y procesados automáticamente por las aplicaciones sin intervención manual, eliminando las barreras geográficas y minimizando el tiempo y el coste que éstos intercambios de documentos suponen.

- ✓ Comercio Electrónico a Través del Acceso a Internet por Telefonía Móvil.

El WAP (Wireless Application Protocol), es un protocolo de instalaciones inalámbricas, es decir, es un estándar para la prestación de servicios de información y telefonía sin hilos, el objetivo

inicial de esta tecnología es el de proporcionar interoperatividad entre las diferentes familias de productos inalámbricos.

El wap, llega a través del teléfono móvil y, gracias a él, podemos conectarnos a Internet para poder realizar nuestras transacciones bancarias, comprar, vender, reservar hoteles, recibir noticias de actualidad.

El siguiente paso, es el GPRS (General Packet Radio System), es una situación intermedia entre el actual GSM y el futuro UMTS (Universal Mobile Telecommunication Service). Este último unificará estándares a nivel mundial.

✓ Comercio Electrónico a Través de la Telefonía Fija.

Actualmente, muchas páginas Web ofrecen un servicio telefónico de apoyo. Por lo que es importante señalar que varias empresas que han participado en este estudio, consideran que el hecho de hacer publicidad a través de Internet y generar una decisión de compra gracias a la información encontrada en una página Web, es hacer Comercio Electrónico. Lo cual provoca que en algunas ocasiones, una venta cuyo proceso se inició a través de la red, se cierre telefónicamente.

1.3.2.4 VENTAJAS

- Grandes y pequeñas empresas pueden mostrar sus catálogos en línea y vender sus productos, sin incurrir en altas inversiones; Comunicación directa con los clientes, sin intermediarios.

- No es necesario grandes cantidades de inventario físico para poder vender en línea, solo rápidas soluciones de distribución.
- Mejor Imagen.
- Cambios rápidos de diferentes temporadas permitiendo presentar a los consumidores una variedad cada vez cambiante con referencia por ejemplo a los cambios de moda, de temporadas, de promociones especiales y permitiendo una gran variedad de información acerca del producto en oferta.
- Disminución de costos (administrativos, de transacción, marketing, etc.) Mejor gestión informativa con el entorno externo y el interno.
 - ✓ Posibilidad de acceso rápido a mercados distantes.
 - ✓ Facilidad de encontrar nuevas posibilidades de negocios.
 - ✓ Eliminación de Intermediarios.
 - ✓ La reducción de costos y gastos
 - ✓ Aumento de eficiencia y la productividad
 - ✓ Rapidez en el manejo transacciones
 - ✓ Seguridad en el manejo de cuentas bancarias y reducción de la circulación de efectivo.

Se puede decir que las modalidades de la contratación electrónica se dan de dos maneras:

Con el proveedor de acceso a Internet el cual el consumidor celebra un contrato con el proveedor quien, por un canon mensual le asigna una dirección (dominio registrado) y que es individualizado a través de algún signo o palabras suministradas por el usuario. Con ello, tiene

derecho a recibir y enviar información por correo electrónico con carácter de exclusividad a través de una clave. Asimismo tiene acceso a una página llamada de presentación donde suministra información en forma pública y sin restricciones, recibiendo también comunicación electrónica.

Con el proveedor de bienes y servicio a través de la red. Una vez asignado el acceso a Internet, el usuario ingresa al mismo libremente visitando distintos sitios, recabando información y pudiendo contratar configurándose de esta forma el contrato electrónico el cual es el intercambio telemático de información entre personas que da lugar a una relación comercial, consistente en la entrega intangibles o en un trayecto de un lugar al otro. Todo este proceso es invisible para el usuario la firma digital aparece como una cadena de características donde figura la firma digital la cual asegura que la compra que el usuario está realizando sea mas confiable.

1.4 AUDITORIA INTERNA AL COMERCIO ELECTRONICO

1.4.1 DEFINICION

Es la revisión del sistema de control interno informático y financiero implementado por la entidad para la administración de riesgos derivados de las operaciones del comercio electrónico, con el fin de asegurar la veracidad, confiabilidad y razonabilidad de las cifras presentadas en los Estados Financieros.

1.4.2 CONTROL INTERNO INFORMÁTICO

Es una herramienta enfocada a la adecuada gestión de los Sistemas de Información, muchos de los problemas informáticos se originan dentro de la misma empresa, por ello es necesario un completo análisis de:

- ✓ La seguridad física y lógica de los sistemas.
- ✓ Control Interno Contable del PED
- ✓ Los sistemas operativos.
- ✓ Los correos electrónicos corporativos.
- ✓ Las páginas Web que se visitan desde los ordenadores de la empresa.

El control interno informático es una herramienta fundamental para la generación del comercio electrónico ya esta actividad es realizada con la ayuda de sistemas de información, sistemas operativos y programas necesarios para la seguridad en la red, los cuales deben ser adecuados para asegurar al cliente la confidencialidad de la información que éste transfiere a través de un ordenador conectado a Internet.

1.4.2.1 CONTROL INTERNO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

La creciente tecnología, tanto de Software como Hardware, ha ocasionado que las empresas mecanicen sus procesos mediante el uso de estos recursos tecnológicos. Para la generación del comercio electrónico, estos recursos son indispensables ya que a través de éstos las empresas interactúan con los clientes, quienes al momento de realizar el acto comercial no se encuentran en el local de ventas del comerciante, sino que lo hacen desde una terminal en cualquier zona

territorial, conectados a la red de Internet. En este sentido, al mecanizar todos los procedimientos de ventas realizadas a través de Internet, es necesario implantar procedimientos de control que tomen en cuenta la naturaleza del flujo de información.

El Control Interno al Comercio Electrónico, controla diariamente que todas las actividades de los sistemas de información sean realizadas cumpliendo los procedimientos, estándares y normas fijados por la dirección de la empresa y/o la dirección informática, así como el cumplimiento de los requerimientos legales.

La función del control interno sobre esta área es asegurar que las medidas que se obtienen de los mecanismos implantados por cada responsable sean correctas y válidas.

1.4.3 PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS

Al evaluar la información automática, el auditor debe revisar documentos como: diagramas de flujo y documentos de programación, para lograr un mejor entendimiento del sistema y los controles que se diseñaron en el de Procesamiento Electrónico de Datos, el auditor probablemente, encuentre nuevos controles, algunos de ellos necesarios para la automatización del proceso, y algunos que sustituyen a aquellos que en los métodos manuales se basaron en juicios humanos y en la división de labores.

1.4.4 IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA AL COMERCIO ELECTRÓNICO

La importancia de la auditoría interna al comercio electrónico radica principalmente en la obtención de evidencia de auditoría suficiente y apropiada que sirva al auditor interno para basar sus conclusiones acerca de la veracidad, confiabilidad y razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros, suministrada por los Sistema de Información utilizados en el comercio electrónico, a través del Procesamiento Electrónico de los Datos.

1.4.5 CARACTERÍSTICAS

Las características de la auditoría interna al comercio electrónico se obtienen de su alcance, en el sentido que se enfoca a la revisión de dos aéreas críticas, a las Tecnologías de la Información y Comunicación (plataformas y sistemas operativos) y al área financiera respecto de la salvaguarda, veracidad, integridad y confiabilidad de la información financiera generada a través del Procesamiento Electrónico de Datos.

La revisión del área de las TIC relacionados a sitio Web comprende: la seguridad lógica y física de los sistemas utilizados, la seguridad y veracidad de la información financiera generada a través del PED (Procesamiento Electrónico de Datos), la accesibilidad y visibilidad de la información disponible para el usuario y aspectos relativos a las redes tales como: velocidad y transferencia de la información, cableados y servidor de Internet

Los aspectos relativos al control sobre la Seguridad de la Información tienen mayor relevancia en el comercio electrónico:

a) Aspectos Generales Relativos a la Seguridad

En este grupo de aspectos habrá que considerar, entre otros, la seguridad operativa de los programas, seguridad en suministros y funciones auxiliares, seguridad contra radiaciones, atmósferas agresivas, agresiones y posibles sabotajes, seguridad física de las instalaciones, del personal informático, etc.

b) Aspectos Relativos a la Confidencialidad y Seguridad de la Información

Estos aspectos se refieren no solo a la protección del material, el logicial, los soportes de la información, sino también al control de acceso a la propia información (a toda o a parte de ella, con la posibilidad de introducir modificaciones en la misma).

c) Aspectos Jurídicos y Económicos Relativos a la Seguridad de la Información

En este grupo de aspectos se trata de analizar la adecuada aplicación del sistema de información en la empresa en cuanto al derecho a la intimidad y el derecho a la información y controlar cada vez más los frecuentes delitos informáticos que se cometen en la empresa.²²

²² <http://www.monografias.com/trabajos12/monogrr/monogrr.sth>

1.4.6 VENTAJAS

Dado que los procedimientos de auditoria son los medios para obtener evidencia suficiente y apropiada para soportar las conclusiones del auditor, éstos deben responder a la naturaleza de las operaciones del negocio. La auditoría interna al comercio electrónico representa ventajas importantes tanto para el auditor interno, para la auditoría externa como para la empresa.

Las ventajas para el auditor interno en el sentido de que podrá ejecutar un trabajo de auditoría específicamente a las operaciones que realiza la empresa a través del Web Site, evaluando áreas críticas a las que no se da cobertura con otras auditorías como:

- ✓ La información accesible y verídica proporcionada en el Web Site
- ✓ La seguridad y transferencia de la información generada en el Web Site.
- ✓ Los sistemas de seguridad sobre el acceso de los diferentes usuarios del Web Site, entre otras.

Para la auditoria externa, las ventajas se refieren a que las áreas críticas atendidas por la auditoria interna al comercio electrónico, no les merecerá mayores procedimientos para la obtención de evidencia que garantice lo adecuado de la opinión que brindaran en su dictamen final.

Para la empresa que realiza operaciones en la Web, la auditoria al comercio electrónico le permitirá tener una visión amplia de los controles que debe implementar para:

- ✓ Optimizar los recursos destinados al mantenimiento del Web Site

- ✓ Controles internos preventivos, detectivos y correctivos para la salvaguarda de la información que se ofrece en el Web Site
- ✓ Presentar información financiera libre de representaciones erróneas que afecte las operaciones comerciales realizadas a través del Web Site

Todas las ventajas mencionadas anteriormente dan la pauta para que el auditor interno desarrolle una auditoría al comercio electrónico.

1.4.7 FASES DE LA AUDITORIA AL COMERCIO ELECTRONICO

Metodología de Trabajo de Auditoría Interna a Operaciones de Comercio Electrónico. El trabajo del auditor pasa por las siguientes etapas:

1.4.7.1 PLANEACIÓN

Mediante la planeación de la auditoría se pretende obtener un entendimiento general del negocio. Por lo que planear una auditoría implica establecer la estrategia general de auditoría para el trabajo y desarrollar un plan de auditoría, para reducir el riesgo a un nivel aceptablemente bajo. Mediante una planeación adecuada el auditor se asegura de prestar especial atención a las áreas que representan riesgos; así como de efectuar la asignación adecuada de los recursos de que dispone para desarrollar el trabajo.²³

²³ Norma Internacional de Auditoría 300. "Planeación de una Auditoría de Estados Financieros". Edición 2006

La planeación se elabora teniendo en cuenta, entre otros criterios, los siguientes:

- ✓ Si la revisión debe realizarse por áreas generales o áreas específicas.
- ✓ Si la auditoría es global, de toda la Informática, o parcial. El volumen determina no solamente el número de auditores necesarios, sino las especialidades necesarias del personal.

El contenido del memorándum de planeación se presenta en el siguiente índice, tomando en cuenta los aspectos más relevantes de la auditoría.

CONTENIDO DEL MEMORÁNDUM DE PLANEACIÓN:

- I. Alcance y Objetivos de la Auditoría Interna
- II. Conocimiento de la empresa
 - II.I Información del Negocio
 - II.I.I Descripción del Negocio
 - II.I.II Localidad e Instalación (Descripción de Sucursales)
 - II.I.III Misión y Visión del Negocio
 - II.I.IV Áreas o Procesos del Negocio
 - II.I.V Organigrama de la empresa por área funcional

- II.I.VI Perfiles Profesionales de los auditores internos

- II.II Determinación de los recursos necesarios para realizar la auditoria

- II.III Cuestionario de Control Interno

- III. Matriz de Riesgo

- IV. Programas de Auditoria

- V. Cronogramas de Actividades

I. Alcance y Objetivos de la Auditoria Interna.

Alcance

El alcance de la auditoria interna estará enfocado en las siguientes áreas:

- a) Informática
 - Seguridad Física
 - Seguridad Lógica
 - El Procesamiento Electrónico de Datos
 - Redes
 - Sistemas Operativos

- b) Financiera
 - ✓ Inventario
 - ✓ Cuentas por Cobrar
 - ✓ Ingresos

Objetivos

Mediante el establecimiento de los objetivos el auditor obtiene una visión amplia de hacia donde conducirá su trabajo y describirá lo que se pretende investigar mediante la aplicación de la auditoría interna. Representan el punto de partida para todo el trabajo a realizar.

II. Conocimiento de la Empresa

El conocimiento del negocio es importante, aun cuando sea auditoría interna, Para realizar examinar las funciones y actividades generales que realiza la empresa, conocer su misión, visión, giro, localidad, sucursales tanto físicas como la virtual, el organigrama de la empresa por área funcional tales como:

- a) Número de Puestos de trabajo

El equipo auditor comprobará que los nombres de los puestos de las actividades de trabajo de la organización corresponden a las funciones reales de estos, de manera que no existan funciones operativas redundantes.

b) Número de Personas por Puesto de Trabajo

Se verificara que los puestos de la empresa exista una adecuada distribución del personal para cada puesto con el fin de evitar que el personal realice las mismas operaciones.

c) Entorno Operacional

El equipo de auditoria interna debe poseer una adecuada referencia del entorno en el que va a desenvolverse en el desarrollo del trabajo de auditoría interna por lo que el personal asignado debe contar con el conocimiento suficiente y adecuado sobre los siguientes aspectos:

a. Situación geográfica de los Sistemas:

Se determinará la ubicación geográfica de los distintos centros de proceso de datos en la empresa, se verificará la existencia de responsables en cada unos de ellos, así como el uso de los mismos estándares de trabajo.

b. Arquitectura y configuración de Hardware y Software:

Se verificará la distribución e interconexión así como la configuración para cada equipo, ya que los mismos deben constituir un sistema compatible e intercomunicado. La configuración de los sistemas esta muy ligada a las políticas de seguridad lógica de las compañías.

c. Inventario de Hardware y Software:

Mediante este mecanismo se pretende recabar información escrita, en donde figuren todos los elementos físicos y lógicos de la instalación. En cuanto a Hardware figurarán las CPUs, unidades de control local y remoto, periféricos de todo tipo, etc.

El inventario de software debe contener todos los productos lógicos del Sistema, desde el software básico hasta los programas de utilidad adquiridos o desarrollados internamente. Suele ser habitual clasificarlos en facturables y no facturables.

d. Comunicación y Redes de Comunicación:

En el estudio inicial los auditores dispondrán del número, situación y características principales de las líneas, así como de los accesos a la red pública de comunicaciones igualmente, poseerán información de las redes locales de la empresa.

II.II Determinación de los recursos necesarios para realizar la auditoria

Mediante los resultados del estudio inicial realizado se procede a determinar los recursos humanos y materiales que han de emplearse en la auditoría.

a) Recursos Materiales

Es muy importante su determinación, por cuanto la mayoría de ellos son proporcionados por el cliente, cuando se trata de auditoría externa, sin embargo e la auditoría interna estos recursos son destinados previamente en el presupuesto para un ejercicio determinado. Las herramientas software propias del equipo van a utilizarse igualmente en el sistema auditado, por lo que han de convenirse en lo posible las fechas y horas de uso entre el auditor y cliente, en este caso la sucursal virtual.

b) Recursos Humanos

La cantidad de recursos depende del volumen auditable. Las características y perfiles del personal seleccionado dependen de la materia auditable, es por ello que este punto es determinante en cuanto que se debe asignar el personal que contenga los conocimientos mínimos sobre el comercio electrónico y los medios necesarios para que este se lleve a cabo tales como, sistemas operativos, redes, hardware, software, medios de pago, entre otros.

II.III Cuestionario de Control Interno

El cuestionario de control interno es una herramienta necesaria para que el auditor pueda determinar las áreas que necesitan más atención, y le permitirá elaborar una matriz de riesgos. Este cuestionario deberá dirigirse a los responsables del manejo de la sucursal virtual de la empresa así como al departamento de sistemas y tecnología de la empresa.

III. Matriz de Riesgo

Mediante la Matriz de Riesgos, se presenta un cuadro de análisis de las áreas que representan mayor amenaza para la empresa, aquellas que se determinaron a partir de los resultados del cuestionario de control interno, con el fin de elaborar los procedimientos de auditoría necesarios para la obtención de evidencia suficiente y apropiada, así también para orientar tales procedimientos.

IV. Programas de Auditoría

Los programas de auditoría representan la documentación con que el auditor puede soportar las conclusiones a las que ha llegado luego de obtener, a través de éstos, la evidencia suficiente y apropiada. Estos programas son elaborados a partir de lo plasmado en la matriz de riesgos, de las áreas críticas que determinan la naturaleza, extensión y oportunidad de estos.

V. Cronogramas de Actividades

Representa la calendarización del desarrollo de las actividades necesarias para ejecutar la auditoría interna, desde el inicio hasta el fin del trabajo, de la ejecución y presentación del informe final.

Es una herramienta útil para el auditor interno por que le permite visualizar la etapa en la que se encuentra cuando esta ejecutando el trabajo y le permite optimizar de los recursos presupuestados.

1.4.7.2 EJECUCION

Luego de planear el trabajo de auditoría se procede a ejecutarla, desarrollando los programas diseñados para la revisión de las áreas críticas. En esta fase la asignación del personal toma importancia ya que los auxiliares del auditor son los encargados de obtener la evidencia de auditoría a través del desarrollo de los programas, en su extensión y oportunidad planeados.

En el comercio electrónico se deben ejecutar tomando en cuenta el Web Site y los horarios que se estima hay poca afluencia de usuarios visitando el Web Site. Tal como se haría una toma física de inventarios, en horarios que los clientes no están en la sucursal con el fin de evitar inconvenientes que afecten las operaciones normales y la obtención de ingresos.

1.4.7.3 INFORME FINAL

La función de la auditoría se materializa exclusivamente por escrito. Por lo tanto la elaboración final es el exponente de su calidad.

Resulta evidente la necesidad de redactar borradores e informes parciales previos al informe final, los que son elementos de contraste entre opinión entre auditor y auditado y que pueden descubrir fallos de apreciación en el auditor.

El informe final debe contener entre otros aspectos, los siguientes:

- a) Título del destinatario
- b) Un párrafo de entrada
 - Identificación de la información financiera auditada y
 - Una declaración de la responsabilidad de la administración de la entidad y de la responsabilidad del auditor
- c) Un párrafo de alcance (describiendo la naturaleza de una auditoría)
 - Referencia a la normativa técnica utilizada para el desarrollo de la auditoría, como NIAS, NAGAS, COBIT, etc., aplicables a trabajos de auditoría

- Una descripción del trabajo que el auditor desempeñó
- d) Un párrafo de opinión conteniendo una expresión de opinión sobre la información auditada
- e) La fecha del informe
- f) La firma del auditor.

En resumen, el informe inicia con la fecha de comienzo de la auditoría y la fecha de redacción del mismo. Especificar a quien está dirigido el informe final, en este caso a la Junta Directiva de la empresa; se incluyen los nombres del equipo auditor y los nombres de todas las personas entrevistadas, con indicación de la jefatura, responsabilidad y puesto de trabajo que ostente.

Definición de objetivos y alcance de la auditoría.

Se deben presentar los objetivos trazados al inicio del trabajo y los cuales dieron origen a la auditoría

Cuerpo expositivo

Para cada tema, se seguirá el siguiente orden a saber:

Situación actual. Cuando se trate de una revisión periódica, en la que se analiza no solamente una situación sino además su evolución en el tiempo, se expondrá la situación prevista y la situación real.

Puntos débiles y amenazas

Recomendaciones y planes de acción. Constituyen junto con la exposición de puntos débiles, el verdadero objetivo de la auditoría informática.

1.5 ASPECTOS LEGALES RELACIONADO AL COMERCIO ELECTRONICO

El ejercicio del comercio en general está sujeto al cumplimiento de diversas disposiciones legales tanto mercantiles como tributarias, de las cuales se extraen las que aplican al comercio electrónico. Algunos países comprometidos con brindar alternativas de control a las empresas que incursionan en esta actividad comercial, han adoptado una legislación que les permita controlar los delitos informáticos que representan un riesgo tanto para el comprador como para el vendedor. Esto debido a la naturaleza del intercambio de información que se realiza a través de la red de Internet. Países como Alemania, Estados Unidos, Austria, Francia, Inglaterra, Italia, Holanda y España

También en América Latina Varios países han legislado este tipo de delitos entre ellos están, Chile, Bolivia, Paraguay, Perú, Colombia, Costa Rica, Venezuela y México.

A continuación se presentan los aspectos más importantes relacionados al Comercio Electrónico que se extraen de las leyes y regulaciones locales.

1.5.1 CÓDIGO DE COMERCIO

El Código de Comercio establece en el título preliminar, la presunción del ejercicio de la actividad comercial cuando se hace publicidad al respecto sobre los productos que se ofrecen, no así en lo relativo al establecimiento ya que las operaciones comerciales realizadas en una pagina Web no requieren de un local físico para la publicidad y promoción de los productos por lo que se hacen necesarios otros mecanismos de control sobre la seguridad que debe tener el cliente de recibir los productos comprados a través de Internet y aun mas sobre la evidencia que debe quedar en los registros del comerciante sobre las operaciones.

Las empresas extranjeras que realizan operaciones comerciales en El Salvador deben cumplir con lo establecido en el Art. 358, relativas a la fijación de domicilio en el país y registrarse en el Registro de Comercio. No obstante para el comercio electrónico el domicilio o el registro no son indispensable para efectuar la transacción, especialmente cuando se trata de servicios los cuales el usuario los obtiene directamente de la red con el agravante que para las empresas tal erogación por un servicio de este tipo se vuelve en gastos no deducibles afectando sus utilidades.

En resumen, el Código de Comercio carece de algunas de las garantías necesarias para asegurar la confiabilidad de las transacciones electrónicas comerciales, sobretodo la falta de reconocimiento de aquellas transacciones que no tienen respaldo en papel.

1.5.2 CÓDIGO TRIBUTARIO

El Código Tributario es el marco jurídico que regula la relación entre el fisco y los contribuyentes, en relación a la actividad comercial son contribuyentes las entidades que ejercen el comercio, los cuales están obligados a registrarse ante la administración tributaria en registro de contribuyentes, debido a que están afectos a otras leyes como la Ley De Impuesto a la Transferencia De Bienes Muebles y a la Prestación De Servicios (IVA), Ley De Impuesto Sobre La Renta, entre otras. Una de las obligaciones que debe cumplir un contribuyente comerciante, Art. 107, es la emisión de documentos por las operaciones realizadas con otros contribuyentes o las realizadas con consumidores finales, que en tales caso debe emitir comprobante de crédito fiscal o factura según corresponda.

En este artículo también se regula a los contribuyentes que utilizan medios electrónicos para la facturación en donde se obliga al contribuyente a transmitir la información requerida al servidor de la administración tributaria, la facturación electrónica es decir, la que se genera a través de la pagina Web al realizar una operación no se restringe en el presente artículo, sin embargo no es un documento legal como los contemplados para soportar gastos que sean deducibles para los contribuyentes debido a que la impresión de los documentos también está sujeta a las imprentas autorizadas para ello.

Esta condición es una limitante al desarrollo del comercio electrónico por la falta de confiabilidad del documento generado en una página Web. Sin embargo puede constituir un elemento de control para la entrega de los productos no así para los servicios, ya que el contribuyente puede

emitir nota de remisión para el traslado de los productos vendidos en la sucursal virtual y emitir posteriormente el documento legal.

Otro de los aspectos regulados en el Código Tributario, que anteriormente se encontraba en la Ley del Impuesto Sobre la Renta, es el relacionado a las retenciones. El Art. 156-A, que se refiere a la retención por transferencia de intangibles; ya que el comercio electrónico se efectúa con la utilización de diferente software para el procesamiento de la diferente información generada ya sea de medios de pagos, seguridad como antivirus, certificados de seguridad, contabilidad, entre otros. De modo que la auditoría interna debe ejecutar procedimientos enfocados a verificar el cumplimiento de estas disposiciones.

Cuando los sistemas son desarrollados internamente, en muchos casos es necesaria la utilización de servicios de asesoramiento proveniente de profesionales no domiciliados en la República, en tal caso se debe tomar en cuenta los aspectos de retención señalados en el Art. 158, referente a las retenciones por servicios prestados por no domiciliados.

1.5.3 LEY DE IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

Por su parte la ley de IVA que regula la transferencia de bienes y la prestación de servicios no prohíbe la emisión de una factura electrónica pero brinda los lineamientos para el trato de las operaciones en las que el documento legal no se emite en el momento de la operación sino con posterioridad, esto es lo que establece el Art. 8 sobre el momento en que se causa el impuesto.

En cuanto a la importación e internación definitiva de bienes y servicios, el Art. 14 establece que tales actos constituyen hecho generador del impuesto, para el comercio electrónico existe algo especial en cuanto a los servicios que se ofrecen a través de la Web ya que el obligado al pago del referido impuesto es el contribuyente a través de un mandamiento de ingreso. No así para el impuesto sobre la renta con respecto a la retención del 20% sobre el monto pagado al prestador del servicio, convirtiendo éstos como gastos no deducibles que afectan las utilidades de las empresas que hacen uso de servicios prestados en el Internet.

La sección de emisión de documentos está normada en el Código Tributario que ya se explico en el IVA.

1.5.4 LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.

El comercio electrónico se caracteriza por la utilización de tecnologías de la información (Software, Hardware y Redes) ya que las operaciones se efectúan a través de una interfaz entre el cliente y la computadora conectada a Internet, sin la intervención de un agente vendedor. Es a través de estos sistemas que el usuario / cliente realiza la operación requerida por él ya sea de compra o informativa, en el sitio Web. Por lo tanto el software utilizado en la generación rentas gravadas tiene un tratamiento fiscal en cuanto al deterioro que sufren estos activos. La cuota de amortización anual que permite el Art. 30-A de la presente Ley, es del 25% sobre su costo de adquisición o producción cuando estos son desarrollados por las empresas para su uso. Cuando los programas informáticos son desarrollados por la empresa, las erogaciones efectuadas para ello se deben acumular como costos de un programa en desarrollo y no deducirse en ejercicio

corriente como gastos de lo contrario tales desembolsos no podrán ser capitalizados. La reevaluación del software para efectos fiscales no puede ser tomada en cuenta para el cálculo de la deducción permitida en este Art., así mismo cuando se adquieran programas informáticos usados, el contribuyente no se puede deducir en concepto de amortización anual el costo total por la compra sino que el monto sujeto a amortización será calculado de acuerdo a los porcentajes establecidos en el literal c) del presente Art.; así también se debe tomar en cuenta en tratamiento de la cuota de amortización por la generación de ingresos, los cuales pueden ser gravados y no gravados. El presente Artículo (Art. 30-A), debe ser tomado en cuenta con todos sus literales para dar un buen tratamiento fiscal al deterioro que sufren los activos de esta naturaleza en la generación de ingresos provenientes del Comercio Electrónico.

1.5.5 LEY DE PROPIEDAD INTELECTUAL.

Las marcas son una garantía y un respaldo para las empresas nacionales y extranjeras sin importar su dimensión, lo que ocurre es que cada Empresa tiene dentro de ella derechos de Propiedad Intelectual, llámense Marcas, Nombres Comerciales, Expresiones o Señales de Publicidad Comercial, Emblemas, Diseños Industriales, Patentes, Derecho de Autor y otras formas de Propiedad Intelectual, las cuales son un potencial económico de cada una de las Empresas, de hecho en algunos casos bastante frecuentes, son su mayor fuente de ingresos y

desarrollo cuando logran administrar y conocer el alcance de sus derechos y obligaciones, como por ejemplo las licencias de uso.²⁴

1.6 ASPECTOS TECNICOS RELACIONADOS A LA AUDITORÍA INTERNA

1.6.1 NORMAS DE AUDITORÍA INTERNA

Esta normativa está diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. La normativa establece criterios por los que se evalúa y juzga la eficacia de un departamento de Auditoría Interna y tratan de indicar como ha de ejercerse en la práctica la Auditoría Interna en cualquier tipo de organización

El propósito de las Normas es:

1. Definir principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna tal como este debería ser.
2. Proveer un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor añadido.
3. Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna.

²⁴ Centro Nacional de Registros de El Salvador, Revista Electrónica, Boletín 01 / Enero a Marzo 2004. Artículos 1 al 12

4. Fomentar la mejora en los procesos y operaciones de la organización.

Las Normas están constituidas por:

- a. Normas sobre Atributos: trata sobre los atributos que deben tener los auditores internos para que realicen sus funciones e informen de manera adecuada y eficaz a la autoridad facultada dentro de las organizaciones a las que pertenecen.
 1. Independencia y objetividad.
 2. Capacidad profesional.
 3. Debido cuidado profesional.
- b. Normas sobre Desempeño: estas describen la naturaleza de las actividades de Auditoría Interna y proveen criterios de calidad contra los cuales puede medirse la práctica de estos servicios.
 1. Planeamiento
 2. Supervisión y revisión
 3. Planificación del trabajo
 4. Desempeño de trabajo
 5. Comunicación
 6. Supervisión
 7. Gestión de riesgos
- c. Normas de Implantación: aplican normas sobre atributos y sobre desempeño a tipos específicos de trabajos (por ejemplo, una auditoría de cumplimiento, una investigación de fraude, o un proyecto de auto evaluación de control).

Al realizar electrónicamente transacciones comerciales es importante considerar lineamientos de control interno sobre este tipo de operaciones esta normativa presenta lineamientos importante que se deben considerar para la auditoría interna, para dichos procesos.

1.6.2 NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA

Estas normas son emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Atestiguamiento (IAASB) las cuales pretenden, mediante su emisión, servir al interés público y a la profesión contable a nivel mundial, proporcionando principios básicos y procedimientos esenciales junto con lineamientos relacionados en forma de material explicativo.

Respecto a los pronunciamientos relacionados sobre el área del comercio electrónico, se establece que el auditor debería atender y evaluar el control interno que aplica la empresa para identificar las debilidades de este tipo de transacciones y diseñar los procedimientos que ayuden a fortalecer el control.

1.6.2.1 ENTENDIMIENTO DE LA ENTIDAD Y SU ENTORNO Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS DE REPRESENTACIÓN ERRÓNEA DE IMPORTANCIA RELATIVA (NIA 315)

El propósito de esta norma es proporcionar guías para obtener un entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo su control interno y para evaluar los riesgos de representación errónea de importancia relativa en una auditoría.

Además establece que se debe planear si se necesita incluir a un experto en el equipo de trabajo, como por ejemplo un profesional especializado en el comercio electrónico o en la tecnología.

Ya que esta permite procesar grandes volúmenes de datos de manera consistente y amplia, la capacidad de la entidad de monitorear el desempeño de las actividades de control y de lograr una segregación efectiva de actividades al implementar controles de seguridad en las aplicaciones de bases de datos y sistemas de operativos. Los controles en sistemas de Tecnología Informática consisten de una combinación de controles automatizados y controles manuales.

1.6.2.2 EVIDENCIA DE AUDITORÍA (NIA 500)

La evidencia de auditoría es un factor muy importante para que el auditor pueda, al final de su trabajo proporcionar una opinión sobre la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros. La NIA 500 Evidencia de Auditoría, presenta los lineamientos respecto de la cantidad y calidad de la evidencia que se debe obtener al llevar a cabo los procedimientos de auditoría considerados por el auditor.

La evidencia de auditoría es toda la información que usa el auditor para llegar a las conclusiones en las que se basa la opinión de auditoría, e incluye la información contenida en los registros contables subyacentes a los estados financieros y otra información.²⁵

²⁵ Normas Internacionales De Auditoría, NIA 500. EDICION 2006.

En relación al comercio electrónico el auditor tiene la necesidad de utilizar los servicios de un experto ya que la mayor parte de información generada se procesa a través de medios electrónicos. Los asientos en los registros contables a menudo se inician, registran, procesan e informan en forma electrónica. Además, los registros contables pueden ser parte de sistemas integrados que comparten datos y soportan todos los aspectos de los objetivos de información financiera, operaciones y cumplimiento de la entidad.²⁶

1.6.2.3 USO DEL TRABAJO DE UN EXPERTO (NIA 620)

La presente norma de auditoría tiene como propósito proporcionar los lineamientos sobre el uso del trabajo de un experto como evidencia de auditoría. Para la Auditoría Interna al Comercio Electrónico la necesidad de utilizar el trabajo de un profesional es evidente ya que el examen se realizara tanto en áreas conocidas por el auditor como en otras que pudieran ser no conocidas por él, tales como el área informática.

La norma permite este tipo de evidencia con el fin de que el auditor obtenga una comprensión mas adecuada de la entidad y aplicar procedimientos adicionales en respuesta a los riesgos evaluados para el caso particular, a los riesgos que representa el Comercio Electrónico por la utilización de sistemas de información para el procesamiento de los datos generados en las transacciones electrónicas.

²⁶ Ídem. Nota 9

El experto puede ser en este caso empleado por la entidad cuando ésta cuente con un departamento de informática interno. Puede ser contratado por el auditor o por la entidad cuando no se cuente con tal departamento, o bien para obtener una opinión mas objetiva de parte de un experto. La evaluación que se debe hacer para considerar el trabajo de un profesional en informática es, sobre los conocimientos y la experiencia del profesional, el riesgo de representación errónea de importancia relativa al no utilizar la opinión de un profesional sobre el asunto en cuestión y la cantidad y calidad de la otra evidencia que se obtiene.

Para el caso del comercio electrónico gran parte de la evidencia en la que el auditor basara sus conclusiones provendrán de áreas que el auditor podría no conocer ya que este debe estar capacitado para conocer asuntos de negocios en general pero no se espera que conozca todo. Por tal razón el uso del trabajo de un experto debe ser considerado en la planeación de una Auditoria Interna al Comercio Electrónico.

CAPITULO II

2 METODOLOGÍA Y DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

La investigación se realizó utilizando el método hipotético deductivo, en el cual partiendo de conocimientos generales obtenidos sobre las variables en estudio, se formuló una hipótesis con la que se pretende dar una propuesta de solución a la problemática planteada. Se utilizó este método con el objetivo de obtener conclusiones basadas en la información bibliográfica disponible sobre el tema y la investigación de campo correspondiente, partiendo de aspectos generales hasta llegar a conclusiones particulares sobre la incidencia que tiene en la razonabilidad de las cifras Presentadas en los Estados Financieros, la no aplicación de un modelo de Auditoría Interna al Comercio Electrónico.

2.2 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio que se implementó fue el descriptivo correlacional, en el cual pretende describir los procedimientos de control interno que deben ser considerados al momento de desarrollar un trabajo de auditoría interna en las empresas que realizan operaciones de comercio electrónico. Así también la relación que existe entre las variables que intervienen en la investigación; como la incidencia que tiene la falta de un modelo de Auditoría Interna basado en operaciones de Comercio Electrónico sobre la razonabilidad de la Información Financiera.

2.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

Las unidades de análisis se constituyeron en las empresas que realizan operaciones de Comercio Electrónico y que para efectos de la investigación fueron los encargados del departamento de Auditoría Interna.

2.4 UNIVERSO Y MUESTREO

El universo se constituyó por todas las empresas que realizan operaciones de Comercio Electrónico en la Ciudad de San Salvador las cuales debían contar con un departamento de auditoría interna, ver anexo 1. Debido a que la población era finita no se calculó estadísticamente una muestra sino que se estudió en su totalidad.

2.5 MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

2.5.1 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

La investigación bibliográfica consistió en la recopilación de teorías, conceptos, etc., acerca de los antecedentes de cada variable, comercio electrónico y auditoría interna, con la que se elaboró un Marco Teórico y Conceptual, el cual sustenta los conocimientos básicos que permiten una mayor apreciación de la problemática generada a partir de la interacción de cada variable,

2.5.2 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Se realizó una investigación de campo y los métodos a utilizados para la recolección de la información se detallan a continuación:

2.5.2.1 ENTREVISTA

Se efectuaron entrevistas selectivas a los profesionales en Contaduría Pública que ejercen la auditoría interna y laboran en empresas que realizan comercio electrónico, con el propósito de averiguar su conocimiento y disposición para ejecutar una auditoría al comercio electrónico.

2.5.2.2 ENCUESTA

La encuesta como instrumento de recolección de información se constituyó de preguntas abiertas y cerradas y/o de selección múltiple, con las que se obtuvo los insumos necesarios para la presente investigación.

2.6 TABULACION Y ANALISIS DE DATOS

2.6.1 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El procesamiento de la información recolectada se efectuó por medio del paquete utilitario Excel, utilizando herramientas diseñadas para la tabulación de los datos y la elaboración de las gráficas respectivas. Como evidencia de la investigación de campo que se realizó, se muestra en el anexo No.2, el cuestionario utilizado para la recolección de datos.

2.6.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

A partir de la información obtenida en el cuestionario estructurado, se procedió a analizar e interpretar individualmente cada una de las respuestas, concentrándose en cuadros de frecuencia con sus respectivos gráficos, facilitando dicho análisis, considerando la existencia de

preguntas con respuestas de opción múltiple, cuyo resultado varía del total de la muestra. Los resultados obtenidos permitieron diagnosticar la situación actual de la auditoría interna en las empresas que realizan Comercio Electrónico.

2.7 DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACION

2.7.1 CONOCIMIENTO DE CONTADOR PÚBLICO SOBRE OPERACIONES DE COMERCIO ELECTRONICO.

Como se muestra en el cuadro numero uno, con relación a la investigación de campo que se realizó para comprobar la hipótesis de trabajo, se determinó que la experiencia con que cuentan los entrevistado en el área de auditoria interna, la mayoría oscila en un rango superior a los seis años y principalmente este tipo de experiencia se basa en el área contable en un 67%; en el área de auditoria interna el 50% de la muestra representado por seis auditores y un 33%, en el área de informática escasamente 4 auditores internos de la muestra seleccionado. Cabe mencionar que si bien es cierto el 58% de los encuestados conoce acerca de las operaciones de comercio electrónico, estos en su mayoría no conocen como efectuar una auditoria a estas operaciones.

En congruencia con la pregunta anterior, en el renglón numero dos que se muestra en el cuadro uno se identifica que los profesionales que conocen sobre los lineamientos legales que rigen las operaciones de Comercio Electrónico representan el 50%, lo que indica que en esta área se tienen que sustentar y documentar los programas de auditoria a fin de dar cumplimiento a las disposiciones legales las cuales son importantes al momento de emitir un juicio sobre el área a auditar, en tal sentido en la pregunta tres con respecto al tipo de tramites el 58% de la muestra

responde que conoce sobre los tramites mercantiles y fiscales, no así un 42% de la muestra representado por cinco personas se abstuvo a responder con lo cual se deduce que puede ser el desconocimiento del tema.

En la pregunta numero cuatro de este análisis se pretendió conocer en la investigación, a través de que medios se les informa a las unidades de auditoria interna de los cambios que se realizan en los ciber espacio o de las tiendas virtuales para tal efecto, de acuerdo a la investigación el 58% lo hacen de forma escritas, lo cual es de vital importancia debido a que se tiene una evidencia comprobable al momento de auditar, no así un 17% de las compañías encuestadas se les informa de forma verbal, mientras que el otro 25% representado por tres unidades maestras indica que se hace a través de correo electrónico.

Cabe mencionar que el contador publico actualmente, de acuerdo a esta investigación, manifiesta en un 58% que no conoce o no tiene los parámetros básicos para efectuar este tipo de auditoria al comercio electrónico sin embargo, el 42% restante de la muestra, si conoce como efectuar este tipo de auditoria y este conocimiento lo ha adquirido de forma sistemática, a través de capacitaciones proporcionadas por la compañía, mientras que un 17% de la muestra manifiesta que dicha competencia ha sido desarrollada mediante su ejercicio profesional.

Cabe mencionar que el grado de conocimiento que las personas encargadas de la Auditoria Interna tienen en relación a las operaciones de Comercio Electrónico a través de una tienda virtual representa el 67%, sin embargo este conocimiento no esta canalizado de forma técnica hacia los programas de auditoria relativos a esta área.

CUADRO NO.1**CONOCIMIENTO DEL CONTADOR PÚBLICO SOBRE LAS OPERACIONES DE COMERCIO ELECTRONICO**

NO.PREG	ALTERNATIVA	FREC.ABS	FREC.RELATIVA
1	Años de experiencia del Contador Público, encuestado entre 6 y mas años de ejercicio profesional		
	Contabilidad	8	67%
	Auditoria Interna	6	50%
	Informática	4	33%
	Auditoría al Comercio Electrónico	7	58%
2	Audidores internos que conocen sobre lineamientos legales que rige a las empresas que desarrollan operaciones de Comercio Electrónico	6	50%
3	Tipo de trámites que conocen los auditores internos		
	Mercantiles y Fiscales	7	58%
	No Responde	5	42%
4	Medios a través de los cuales la empresa le informa al auditor interno, sobre los cambios en las operaciones comerciales, específicamente relacionadas al Comercio Electrónico.		
	Por Escrito	7	58%

	Verbalmente	2	17%
	Por Correo Electrónico	3	25%
5	Contadores Públicos que no conocen como efectuar una auditoría al Comercio Electrónico	7	58%
6	Contadores Públicos que conocen como efectuar una auditoría al Comercio Electrónico y han adquirido estos conocimientos a través de los siguientes medios		
	Capacitaciones proporcionados por la empresa	5	42%
	En su ejercicio profesional	2	17%
7	Grado de conocimiento de auditores internos en lo relativo a operaciones de Comercio Electrónico a través de una tienda virtual.	8	67%

2.7.2 CAPACITACION DEL CONTADOR PÚBLICO RELACIONADO A SU PROFESION.

Tal como se muestra en el cuadro numero dos, según la pregunta numero ocho, las empresas que cuentan con un plan de capacitación para el contador publico en lo relativo a el cumplimiento de políticas de adiestramiento al personal, al momento de ejecutar los programas de auditoria solo esta representado por el 42% de la muestra lo cual indica que en la mayoría de los casos las empresas no han asociado sus memorándum de plantación a las demandas existentes de información, generada a través de las tiendas virtual.

Cabe mencionar que los auditores internos que consideran que se deben diseñar programas especificas para las operaciones del comercio electrónico es el 100% de la muestra, por lo que se concluye que el contador publico como auditor interno reconoce la necesidad de asociar los programas técnicos a las demandas existentes de información por ende al avance de la tecnología de la información y la comunicación, consecuentemente para el apartado anterior (pregunta numero nueve), las compañías manifiestan que las frecuencias con que se realizan las modificaciones, son de acuerdo al requerimiento de información, a los adjetivos de la auditoria y por ende a las respuestas de las necesidades de la empresas en un 17% de la muestra se realiza en cada periodo auditado, mientras que un 33% de la muestra manifiestan que se hace de acuerdo a la modalidad de las operaciones, es decir se asocia al momento de ejecutar el programa no obstante un 17% que es un porcentaje importante mencionan que no se realiza ninguna asociación de acuerda a las operaciones que se están trabajando.

CUADRO No 2**CAPACITACION DEL CONTADOR PÚBLICO RELACIONADO CON SU PROFESION**

NO. REG	ALTERNATIVA	FREC.ABS.	FREC.RELATIVA
8	Empresas que cuentan con políticas de adiestramiento al personal al momento de ejecutar los programas de auditoría interna.	5	42%
9	Audidores Internos que consideran que se deben diseñar programas específicos par las operaciones realizadas a través de Comercio Electrónico.	12	100%
10	Frecuencia con que se realizan o modifican los programas de auditoría interna de acuerdo a los requerimientos de la compañía.		
	Por cada periodo auditado.	2	17%
	De acuerdo a la modalidad de las operaciones.	4	33%
	No se realizan.	2	17%

2.7.3 APLICACIÓN TÉCNICA DE NUEVOS CONOCIMIENTOS EN EL EJERCICIO DE LA AUDITORIA INTERNA APLICADA AL COMERCIO ELECTRONICO.

En lo relativo a la aplicación técnica de los nuevos conocimientos que el profesional encargado de la auditoria interna debe poseer en lo relativo al mercado virtual de bienes y la incidencia que este tiene en las cifras presentadas en los estados financieros, muy reducidamente en la investigación de campo esta representada por el 23%.

Cabe mencionar que las compañías que poseen este tipo de operaciones y que cuentan con unidades de auditoria interna creen que es importante aplicar al proceso de auditoria interna, procedimientos específicos a las condiciones contractuales de dichas transacciones, este es un porcentaje significativo de la muestra es del 92%, según la pregunta 13 del cuadro numero tres los auditores internos que integran la muestra manifiestan que es necesario aplicar un modelo específico de auditoria a las operaciones de Comercio Electrónico que para tal caso esta representado por el 100% de la muestra.

Cabe mencionar que ante tal situación es necesario que la persona encargada de la labor de auditoria interna investigue analice y correlacione las operaciones virtuales que se dan en el Web cite con el propósito de confrontar y avalar la exactitud e integridad de las mismas en el procesamiento electrónico de datos en el Ciber espacio no obstante lo anterior de acuerdo a la investigación se puede concluir que el profesional esta en total disposición en asociar sus conocimientos su experiencia y por ende su personas a los retos y exigencias que el mercado de servicios demanda y la tecnología de información le impone, por lo tanto el 100% de la muestra

menciona que la capacitación constante es un factor determinante para este fin así como también la disposición al cambio que este demuestre (pregunta 14 cuadro 3).

En conclusión los auditores internos encuestados consideran que los gremios de profesionales de la contaduría desempeñan un papel determinante en la capacitación y educación continua de nuevos artículos o áreas relacionadas con la auditoría y la contabilidad.

Por lo anterior se deduce que es imperativo que las personas encargadas de desarrollar la labor de auditoría, no solo se han competentes en las áreas de aplicación de la auditoría financiera, si no también en otras áreas colaterales al ejercicio de su profesión; lo anterior con el propósito de agregar valor a sus servicios y proporcionar a sus clientes servicios multidisciplinarios y por ende fortalecer al gremio a través del conocimiento compartido.

CUADRO No 3

APLICACIÓN TECNICA DE NUEVOS CONOCIMIENTO EN EL EJERCICIO DE LA AUDITORIA INTERNA APLICADA AL COMERCIO ELECTRÓNICO

NO.PREG	ALTERNATIVA	FREC.ABS	FREC.RELATIVA
11	Consideración del auditor interno sobre la incidencia que tiene el mercado virtual en las cifras presentadas en los Estados Financieros.	8	23%
12	Consideraciones que las compañías creen importantes para aplicar el proceso de auditoría interna a las operaciones de Comercio Electrónico tales como la disminución de riesgos, ordenar procedimientos a realizar, entre otros.	11	92%
13	Audidores Internos que manifiestan que es necesario aplicar un modelo específico de auditoría a las operaciones de Comercio Electrónico.	12	100%

14	Actitud que el profesional de la Contaduría Pública debe adoptar ante los retos y exigencia que la tecnología de la información demanda.		
	Capacitación Constante	12	100%
	Dispuestos a Cambios	12	100%
15	Consideración que el auditor interno tiene sobre el papel que desempeñan los gremios de profesionales en cuanto a la difusión de nuevos conocimientos relacionados a la profesión.	7	59%

CAPITULO III

PROPUESTA DE MODELO DE AUDITORÍA INTERNA BASADO EN OPERACIONES DE COMERCIO ELECTRÓNICO QUE GARANTICE LA RAZONABILIDAD DE LAS CIFRAS PRESENTADAS EN LOS ESTADOS FINANACIEROS.

En el presente capítulo se desarrolla un modelo de auditoría interna, el cual se basa en la revisión de operaciones generadas a través de tiendas virtuales, es decir Comercio Electrónico el cual puede ser adoptado por las empresas que realizan esta actividad comercial tomando en cuenta sus políticas, procedimientos y operaciones principales.

No obstante se ha tomado como referencia para el desarrollo del presente modelo de Auditoría Interna, las operaciones de un almacén en particular con el fin de presentar una propuesta más concreta y útil para realizar la Auditoría Interna al Comercio Electrónico. Dicho Almacén cuenta con una diversidad de operaciones realizadas tanto en sucursales físicas como en una sucursal virtual en la que ofrece y vende productos a los clientes que visitan su sitio Web.

Cabe mencionar que para la realización del presente modelo de Auditoría Interna al Comercio Electrónico, sólo se desarrollará la primera fase de la auditoria (Planeación), la cual fue elaborada con la información proporcionada por dicho almacén. Las dos fases siguientes (Ejecución e Informe), no se desarrollaran debido a la magnitud de la documentación que se necesita y a los recursos multimedia necesarios para presentar la evidencia de auditoria en la que se basara la conclusión del auditor interno. Sin embargo en cada uno de los programas de auditoría se ha

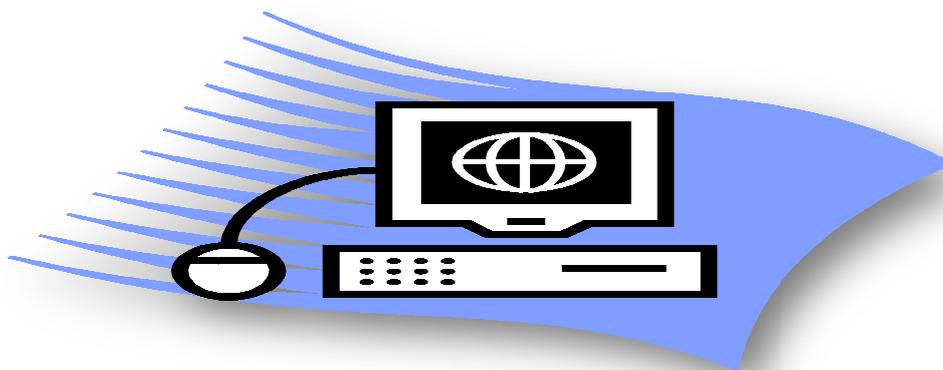
planteado el tipo de papel de trabajo que se debe elaborar y el procedimiento que el auditor interno debe ejecutar a fin de obtener la evidencia de auditoría suficiente y apropiada. En tal sentido, se diseñará el Memorándum de Planeación que contendrá los procedimientos de auditoría necesarios para la revisión de esta actividad comercial en sus áreas principales, la cuales se muestran en siguiente cuadro:

ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO	
INFORMÁTICA	FINANCIERA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguridad Física ✓ Seguridad Lógica ✓ Procesamiento Electrónico de Datos (PED) ✓ Redes ✓ Sistemas Operativos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inventario ✓ Cuentas por Cobrar ✓ Ingresos

Estas áreas tomadas como críticas para el desarrollo del comercio electrónico revisten importancia en el sentido que gran parte de la información que viaja a través de estos dispositivos se presenta en los estados financieros y debe ser presentada.

El siguiente documento es el memorándum de planeación propuesto para realizar el examen a las operaciones de comercio electrónico.

MEMORANDUM DE AUDITORÍA INTERNA APLICADO AL COMERCIO ELECTRONICO



El presente documento es un modelo de Memorándum de Planeación, el cual podrá ser utilizado en la revisión de las operaciones realizadas en el Comercio Electrónico por parte de la unidad de Auditoría Interna de las compañías salvadoreñas que realizan esta actividad comercial y está sujeto las modificaciones relativas a la naturaleza de la entidad que lo adopte.

CONTENIDO DEL MEMORANDUM DE PLANEACIÓN

I. ALCANCE Y OBJETIVOS DE LA AUDITORIA INTERNA	MP 1
I.1. ALCANCE	
I.2. OBJETIVOS	
II. CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA	MP 2
I.3. INFORMACIÓN DEL NEGOCIO	
I.3.1. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO	
I.3.2. LOCALIDAD E INSTALACIÓN (DESCRIPCIÓN DE SUCURSALES)	
I.3.3. MISIÓN Y VISIÓN DEL NEGOCIO	
I.3.4. ÁREAS O PROCESOS DEL NEGOCIO	
I.3.5. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA EMPRESA	
I.4. PERFILES PROFESIONALES DE LOS AUDITORES INTERNOS	
I.5. DETERMINACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA REALIZAR LA AUDITORÍA	
I.6. ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO	
III. MATRIZ DE RIESGO	MP 3
IV. PROGRAMAS DE AUDITORÍA	MP 4
V. CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES	MP 5
VI. CEDULA DE MARCAS	MP 6

II. ALCANCE Y OBJETIVOS DE LA AUDITORIA INTERNA

MP1 1/2

II.1. ALCANCE

El alcance de la auditoría estará determinado a las áreas de:

- a) **Informática**, debido a que esta es una de las áreas importantes y determinantes para la generación del comercio electrónico, además porque es susceptible a errores importantes debido a la utilización de sistemas de información que trabajan de forma integrada a través de un modelo relacional que en algún momento puede fallar y esto se traduciría en pérdida irreparable de información o en costos muy elevados en la reconstrucción de archivos.

El trabajo estará dirigido a la revisión de:

- La Seguridad Física.
- Seguridad Lógica.
- Procesamiento Electrónico de Datos (PED).
- Redes.
- Sistemas Operativos.

- a) **Financiera**, la siguiente área de interés en la auditoría al Comercio Electrónico es la Financiera, debido a que los productos que se ofrecen y venden en el sitio web forman parte de la información presentada en los Estados Financieros así como las cuentas por cobrar a los clientes que pagan con tarjeta de crédito y el reconocimiento de ingresos que la empresa realiza con relación a las ventas efectuadas a través de la sucursal virtual. Todo ello tiene un efecto directo en la razonabilidad de las cifras presentadas en los Estados Financieros, por lo que nuestra revisión será en las siguientes cuentas:

- Inventario
- Ingresos
- Cuentas por Cobrar

OBJETIVO**MP1 2/2**

Desarrollar una planeación de auditoría Interna basada en procedimientos que permitan evaluar las cifras generadas a través del Comercio Electrónico en todos sus aspectos importantes tales como: registro, valuación, existencia y confiabilidad.

III. CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA**MP2.1 1/4****III.1. INFORMACION DEL NEGOCIO**

La empresa se fundó el 8 de diciembre de 1921, funcionando en un local ubicado en la parte exterior del extinto mercado central de San Salvador, posteriormente adquirió una propiedad adecuada en la que en 1967 inició la construcción lo que sería en 1970 el primer almacén por departamentos de El Salvador y el más grande de Centro América, situado en el centro de San Salvador.

Esta empresa ha continuado su crecimiento y desarrollo tal es el caso que en los últimos 17 años ha abierto diferentes sucursales en El Salvador y Centro América como en Guatemala, Nicaragua y posteriormente en 2009, Costa Rica. Actualmente cuenta con 6 sucursales ubicadas en diferentes puntos estratégicos de El Salvador, proyectándose hacia 2009 con la séptima sucursal y en busca de consolidar su liderazgo también incursiona en el ciber espacio siendo la primera empresa en constituir una tienda virtual en El Salvador, la que le permite competir en una economía globalizada.

El entusiasmo hacia este proyecto surgió del interés y motivación que siempre ha caracterizado la empresa en su búsqueda por brindar a sus clientes alternativas cómodas, fáciles y seguras para hacer sus compras. Es por ello que ha concentrado esfuerzos en desarrollar una tienda electrónica de punta, aumentando constantemente su oferta de productos en línea, incorporando artículos de moda, ofreciendo sugerencias de temporada y añadiendo servicios complementarios que pueden resultar de utilidad para sus clientes, tales como solicitud de Tarjeta de Crédito en línea, solicitud de empleo, información de clubes y mucho más. Para la empresa, el comercio electrónico es un complemento del comercio convencional, pues permite a sus clientes utilizar dicho servicio desde cualquier lugar del mundo. Esto significa que sin importar donde se

encuentre, una persona puede comprar a través de www.siman.com y enviar sus obsequios a sus familiares y amigos residentes en El Salvador.

Siman Internet es una tienda electrónica innovadora y dinámica. Los clientes pueden escuchar fragmentos en MP3 de las canciones de cada CD (para que decidan si realmente les gusta la música), diseñar su lista de regalos personal en la sección Selección de Obsequios, especificar en su propia agenda virtual fechas importantes para que le sean recordadas con el tiempo de anticipación que él mismo determine en la sección Ocasiones Especiales, o enviar saludos a quienes más ama a través de la sección Mensajes de Amor. Las compras en línea ahorran tiempo y son muy convenientes, ya que pueden realizarse a cualquier hora y desde cualquier lugar del mundo, con sólo tener una computadora con acceso a Internet (el cliente puede incluso comprar desde un Cybercafé sin ningún riesgo).

MP2.1 2/4

III.1.1. DESCRIPCION DEL NEGOCIO

La empresa se dedica a la comercialización de productos al detalle con la calidad que sus clientes demandan. Las líneas de productos que se intercambian son electrodomésticos, artículos de deportes, equipos electrónicos, perfumería, artículos de moda, textiles, entre otros. El prestigio en cuanto a las marcas que distribuye y la atención personalizada son las características principales que los diferencian en el mercado ya que la imagen de la empresa se encuentra muy bien situada tanto en el mercado local como el internacional por sus inversiones en otros países de la región Centroamericana y con la sucursal virtual que atiende el mercado internacional.

III.1.2. LOCALIDAD E INTALACION (DESCRIPCION DE SUCURSALES)

Para atender el mercado local la empresa cuenta con seis sucursales bajo la razón social y otras bajo el nombre de una marca muy reconocida, además de contar con inversiones en franquicias. La ubicación de estas sucursales se ha llevado mediante un estudio de mercado para identificar las ciudades de los departamentos mas populares y con mayor actividad comercial de tal forma que cada una de ellas conlleve a la obtención de los objetivos planteados para los cuales fueron creadas. Cada una de las sucursales cuenta con los artículos preferidos por los clientes, en tal sentido los clientes no quedan defraudados por el servicio prestado ya que ese aspecto es el mas cuidado al momento de capacitar a los colaboradores que interactúan con los clientes.

MP2.1 3/4

III.1.3. MISIÓN Y VISIÓN

III.1.3.1. MISIÓN

Brindar a nuestros clientes una experiencia de compra que supere sus expectativas, basada en nuestros principios, calidad de productos y efectividad en el servicio, creando valor para los colaboradores y accionistas, con responsabilidad social.

III.1.3.2. VISIÓN

Ser el detallista líder en Centro América, en todos nuestros formatos de negocios, con una diferenciación basada en las últimas tendencias.

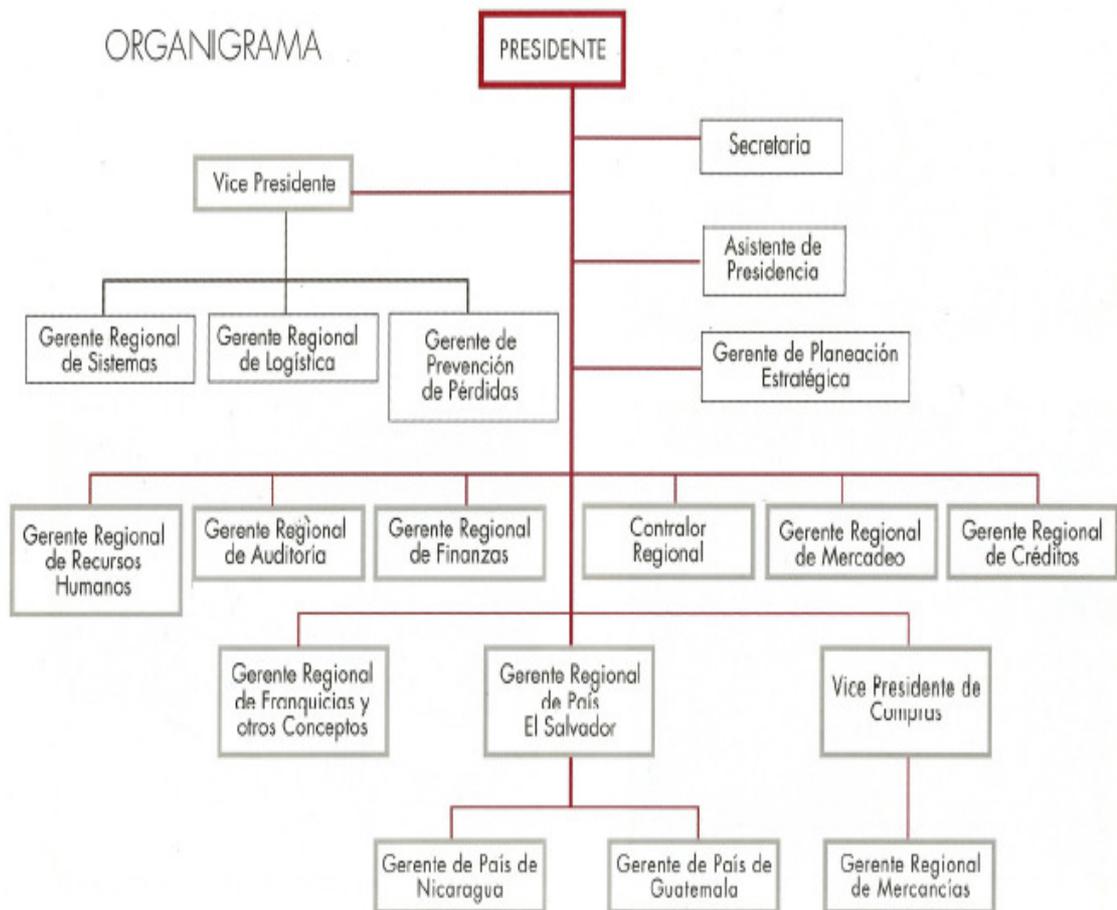
III.1.4. ÁREAS O PROCESOS DEL NEGOCIO

El área principal de la empresa es el ejercicio del comercio por departamentos de artículos producidos tanto localmente como importados, siendo en El Salvador uno de los principales almacenes por departamentos detallista, distribuidor de marcas reconocidas mundialmente y que es el único distribuidor autorizado para el comercio de tales marcas, a demás de contar con sus propias marcas las cuales distribuye en el territorio nacional como en le exterior.

Los principales productos que distribuye son:

- Perfumerías
- Textiles
- Electrodomésticos
- Artículos de deportes
- Artículos musicales
- Artículos de hogar
- Artículos de audio y video
- Computadoras, entre otros.

III.1.5. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA EMPRESA



III.2. PERFILES PROFESIONALES DE LOS AUDITORES INTERNOS

El auditor interno en informática debe ser una persona con un alto grado de calificación técnica y al mismo tiempo estar integrado a las corrientes organizativas empresariales. Se deben contemplar las siguientes características de un perfil profesional adecuado y actualizado:

1. Se deben poseer una mezcla de conocimientos de auditoría financiera y de informática en general.

Se debe tener conocimientos básicos de:

- Desarrollo de SI (administración de proyectos, ciclo de vida de desarrollo)
- Administración del Departamento de Informática
- Análisis de riesgos en un entorno informático
- Sistemas operativos
- Telecomunicaciones
- Administración de Bases de Datos
- Redes locales
- Seguridad física
- Operación y planificación informática (efectividad de las operaciones y rendimiento del sistema)
- Administración de seguridad de los sistemas (planes de contingencia)
- Administración del cambio
- Administración de Datos
- Automatización de oficinas (ofimática)
- Comercio electrónico
- Encriptación de datos

MP2.2 2/2

2. Especialización en función de la importancia económica que tienen distintos componentes financieros dentro del entorno empresarial como operaciones de comercio electrónico.
3. Debe conocer técnicas de administración de empresas y de cambio, ya que las recomendaciones y soluciones que aporte deben estar alineadas a los objetivos de la empresa y a los recursos que se poseen.
4. Debe tener un enfoque de Calidad Total, lo cual hará que sus conclusiones y trabajo sean reconocidos como un elemento valioso dentro de la empresa y que los resultados sean aceptados en su totalidad.

MP2.3 1/1**III.3. DETERMINACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA REALIZAR LA AUDITORIA**

Requerimientos necesarios para realizar la Auditoría:

a) Documentos del Cliente como:

- ✦ Plano Ingenieril del PED de la pagina Web
- ✦ Contratos o Licencias de los Programas
- ✦ Documentos que amparen la adquisición del sitio Web
- ✦ Manual de Usuarios
- ✦ Manual de Políticas del Sitio Web
- ✦ Manual de Operaciones
- ✦ Manual de Documentos (detallan c/uno de los reportes que emite el SIC)
- ✦ Copia del software de información conteniendo la información actualizada a la fecha de la auditoria.

b) Organización de la Entidad.

c) Información del Conocimiento General del negocio.

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: INFORMÁTICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: SEGURIDAD FÍSICA

OBJETIVO:

Conocer los controles existentes relacionados a la seguridad física de los sistemas de información en relación al Comercio Electrónico tales como, accesos físicos y seguridad en casos de emergencia.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 1/25

1.	¿Existe algún mecanismo de control para el mantenimiento del servidor donde se genera la información para página web?	X			Se revisara la bitácora de mantenimiento cada 24 horas de forma automática.
2.	¿Se realizan backup del sitio web para mantener un historial éste?	X			El respaldo se realiza de forma física, virtual y manual
3.	Si se realizan estos backup, ¿Existe un lugar seguro y adecuado para el resguardo de esta información?	X			Existe biblioteca de información
4.	¿Existen condiciones físicas apropiadas para la unidad que da mantenimiento a las operaciones que se realizan en la web?			X	Esta bajo la jerarquía de la unidad informática
5.	¿Se cuenta con un área específica adecuada para las imágenes que se incorporan a la página web?	X			Se mantiene un archivo digital y físico con imágenes de alta resolución aprobadas por el proveedor autorizado llamado COREIZA
6.	¿Se mantiene un historial con las imágenes de errores e inconsistencias que genera el sistema?	X			Se obtienen de la bitácora de errores cada semana y se obtienen los controles internos informáticos correctivos

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: INFORMATICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: SEGURIDAD FISICA**OBJETIVO:**

Conocer los controles existentes relacionados a la seguridad física de los sistemas de información en relación al Comercio Electrónico tales como, accesos físicos y seguridad en casos de emergencia.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 2/25

7.	¿Se mantiene un archivo físico de la información sobre los cambios realizados a la página web?	X			Bajo la custodia del departamento de informática
8.	¿Los cambios por mantenimiento a la página web se realizan de acuerdo a un procedimiento establecido?	X			Se obtienen a través de autorizaciones por cada uno de los gerentes de línea
9.	¿Existen niveles de acceso al módulo del sitio web en el que se pueda asegurar la integridad de la información?		X		Los accesos están conferidos a la unidad de informática
10.	¿En qué momento se realizan los cambios a la información de los productos que se venden por Internet?	X			En el momento que son autorizados por el gerente de informática
11.	¿Se cuenta con dispositivos electrónicos para el acceso al área en donde opera el sitio web?	X			Con unidad satelital, extranet e intranet

RECURSO HUMANO

AUDITOR DESIGNADO : _____ SUPERVISOR _____

ELABORADO POR : _____ FECHA DE ELABORACION: _____

FECHA DE EJECUCIÓN : _____ APROBADO POR : _____

FECHA DE APROBACIÓN : _____

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: INFORMÁTICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: SEGURIDAD LÓGICA

OBJETIVO:

Conocer los controles establecidos sobre la seguridad lógica de los sistemas tales como los relacionados al uso de programas, (software), copias de respaldo, adquisición de paquetes y base de datos relacionados al comercio electrónico.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 3/25

1.	¿Cuenta la empresa con manuales de software y de los sistemas operativos que se encuentran en las terminales?	X			Previamente aprobado por la administración
2.	¿Se verifica el contenido de las bitácoras de software más importantes para buscar posibles indicios de fallas como por ejemplos, firewalls, Antivirus, Bitácoras, producidas por S.O.?	X			Es una rutina del control interno preventivo
3.	¿Se verifica contra documentación física el contenido del sitio Web por ejemplo, Código HTML, XLM, JS, VBS Imágenes GIF?	X			Aunque con muy poca frecuencia sugerir, control interno informático
4.	¿Existen políticas de seguridad escritas en cuanto a los accesos (password) y restricciones de cada usuario del sistema para el sitio web?	X			Coteje el manual de usuario
5.	¿Se cambian los password de los usuarios de los sitios web y con qué periodicidad se obliga a cambiarlos?	X			Se hace de acuerdo a una rutina de tiempo determinada previamente por el administrador del programa
6.	¿Quién o quiénes son los responsables de la asignación de password privilegios y restricciones de los demás usuario del sitio web.	X			El administrador del programa

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: INFORMÁTICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: SEGURIDAD LÓGICA

OBJETIVO:

Conocer los controles establecidos sobre la seguridad lógica de los sistemas tales como los relacionados al uso de programas, (software), copias de respaldo, adquisición de paquetes y base de datos relacionados al comercio electrónico.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 4/25

7.	Al realizar un cambio en el sitio web, el sistema de validación de los password recuerda las contraseñas anteriores al cambio y permite que se repitan los password anteriores.	X			Por condicionamiento el modelo relacional
8.	¿La interfaz de validación de los usuarios hace uso de alguna herramienta de criptografía en los sitios web?	X			Existen códigos encriptados mediante el sistema lógico
9.	Para el sitio web, se tiene un listado de todos los usuarios, los recursos a los que tienen acceso y los cargos que estos ocupan dentro de la empresa. Y si estos coinciden con la base de datos.	X			Revise la bitácora digital e impresa
	Mantenimiento Sitio Web				
10.	¿Posee la empresa manual de usuario y de toda la documentación que posea la empresa del sitio Web?	X			Coteje el manual de documentos y los flujogramas de procesos
11.	¿Bajo qué tipo de navegadores se puede ejecutar el sitio Web? (especifique toda la documentación y todos sus componentes y diferencias.)			X	Cualquier navegador compatible con Windows
12.	¿Con qué periodicidad se realiza el mantenimiento al sitio Web, cotejar contra documentación existente referente al proceso?	X			Revise el manual de mantenimiento interno

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: INFORMÁTICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: SEGURIDAD LÓGICA

OBJETIVO:

Conocer los controles establecidos sobre la seguridad lógica de los sistemas tales como los relacionados al uso de programas, (software), copias de respaldo, adquisición de paquetes y base de datos relacionados al comercio electrónico.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 5/25

13.	¿Cuáles son las diferentes bitácoras generadas por el sistema y dónde se almacenan, quiénes las pueden modificar cual es su contenido etc.?	X			A través de narrativas y secuencias virtuales del software
14.	¿Proporciona el sistema la forma en que se ejecutan los diferentes eventos tanto en el sitio Web como de los diferentes elementos que lo integran?	X			Verifique el contador preestablecido de la pag web
15.	¿Se realizan reportes de la documentación que existe en la empresa sobre los cambios realizados al sitio Web? documentar quien lo realizó, quien lo autorizó, quien lo solicitó cual fue el cambio realizado y que lo originó y compararlo con las diferencias obtenidas en los puntos anteriores si los hubiera	X			Se lleva un archivo de los cambios ejecutados
	Protección al Sitio Web				
16.	¿Cuenta la empresa con planes de contingencia para que el servidor pueda continuar operando al presentarse una falla en el sitio Web y si dicho plan es actualizado periódicamente?	X			Coteje que se cumpla el manual de sistemas
17.	¿Utiliza La empresa un certificado digital para verificar la autenticidad de sus clientes?	X			Se autentica a través de un programa codificador verysing
18.	¿Revisa la empresa la lista de sitios y usuarios externos que tienen acceso a la página Web y a la información que en ella se presenta?			X	No se tiene un control directo del acceso de terceros

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: INFORMÁTICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: SEGURIDAD LÓGICA

OBJETIVO:

Conocer los controles establecidos sobre la seguridad lógica de los sistemas tales como los relacionados al uso de programas, (software), copias de respaldo, adquisición de paquetes y base de datos relacionados al comercio electrónico.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 6/25

19.	¿Qué tipo de herramientas de seguridad se utilizan en el sitio Web para detectar cambios no autorizados por el personal de la empresa y por usuarios externos?	X			La que genera internamente el sistema de información
20.	¿Utiliza la empresa firewalls para proteger la red interna de ataques externos?	X			Es una de las medidas del control interno preventivo
21.	¿Posee antivirus la empresa y cada cuanto es actualizado?	X			Posee actualización en línea y se renuevan constantemente
22.	¿Se cuenta con un software de seguridad que permita resguardar las transacciones o pagos con tarjeta de crédito?	X			Se cuenta con un software y se paga constantemente la membresía
23.	¿Cuenta la empresa con un contrato de mantenimiento a fin de garantizar el adecuado funcionamiento del sitio Web?			X	Ser proporciona mantenimiento interno por el operador que lo administra
24.	¿Verifica la empresa que los enlaces o líneas se actualicen a través de los motores de búsqueda?	X			A través de la interrelación

RECURSO HUMANO
AUDITOR DESIGNADO : _____ SUPERVISOR _____
ELABORADO POR : _____ FECHA DE ELABORACION: _____
FECHA DE EJECUCIÓN : _____ APROBADO POR : _____
FECHA DE APROBACIÓN : _____

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: INFORMÁTICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS AL COMERCIO ELECTRONICO

OBJETIVO:

Determinara la existencia de controles mínimos sobre el procesamiento electrónico de datos orientados a los aspectos tales como, la captura, procesamiento, almacenamiento y emisión de informes relacionados a las operaciones realizadas en el sitio Web.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 7/25

CAPTURA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.	¿Existe un procedimiento adecuado para controlar las operaciones en la tienda virtual?	X			Si existen los manuales pero no los utilizan, lo manejan empíricamente.
2.	¿Se proporcionan instructivos al personal que interviene en operaciones rutinarias de la tienda virtual?	X			A demás se le proporciona una inducción para que inicie las operaciones
3.	¿Se documentan adecuadamente las salidas de información de la tienda virtual?	X			A través de los reportes de inventario, facturación, bitácoras internas, entre otros
4.	¿Se realizan conciliaciones de las cuentas de los clientes que compran en la tienda virtual?			X	La mayor parte de compras las realizan clientes del exterior con tarjetas de crédito.
5.	¿Los errores que se generan en el sitio web se listan en reportes que identifican el registro, los datos erróneos y las causas?	X			Se controlan a través de la unidad de soporte técnico
6.	¿Existen niveles de acceso para usuarios tales como contraseñas, para el personal que ingresa la información en la tienda virtual?	X			Para modificar registros, solo posee acceso el administrador
7.	¿Se cuenta con manuales de Software que ayuden al personal para el correcto ingreso de la información al sitio Web?		X		Lo realizan de forma empírica no hay manuales escritos
8.	¿Cuenta la pagina web con una bitácora que identifique los errores en la base de datos para dar seguimiento a estos?	X			La pagina Web no, los errores se solucionan a través de la unidad de soporte técnico

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: INFORMÁTICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS AL COMERCIO ELECTRONICO

OBJETIVO:

Determinara la existencia de controles mínimos sobre el procesamiento electrónico de datos orientados a los aspectos tales como, la captura, procesamiento, almacenamiento y emisión de informes relacionados a las operaciones realizadas en el sitio Web.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 8/25

9.	¿Se identifican los archivos con información confidencial y se cuentan con claves para restringir su acceso?	X			Solo los administradores tienen acceso a esa información
	PROCESO				
10.	¿Se cuentan con políticas para el proceso de validación de los datos después de haber sido procesados en el sitio Web?	X			Si existen políticas sin embargo no de forma escrita ya que las validaciones se realizan por los administradores de la pagina Web
11.	¿Existe algún registro de las aplicaciones que se efectuaron en la tienda virtual?	X			Revise la bitácora del servidor del sistema
12.	¿Existe una metodología para medir la eficiencia de una aplicación en la tienda virtual?		X		
13.	¿Se permite a los operadores el acceso a diagramas de flujo, programas fuente, etc., fuera de la sala de máquinas?		X		Sólo la unidad de sistemas de la empresa tiene acceso a esa información
14.	¿Se permite como forma de pago en el sitio Web, el certificado de regalo?		X		Por control interno ya que el cliente debe firmar documentos de soporte
15.	¿La tienda virtual posee herramientas que permitan revisar o conocer todos los movimientos que realiza el cliente?	X			A través de la bitácora del sistema

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: INFORMÁTICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS AL COMERCIO ELECTRONICO

OBJETIVO:

Determinara la existencia de controles mínimos sobre el procesamiento electrónico de datos orientados a los aspectos tales como, la captura, procesamiento, almacenamiento y emisión de informes relacionados a las operaciones realizadas en el sitio Web.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 9/25

16.	Se cuenta con procedimientos que permitan la reconstrucción de un archivo en cinta o disco, el cual haya sido destruido de forma inadvertida en el sitio Web.	X			Todo lo que esta en el backup se puede recuperar
17.	¿Qué tipo de base de datos utiliza en el sitio Web?				NET.DATA
	SALIDA				
18.	¿Existe un plan de mantenimientos a la página Web?	X			Se brinda mantenimiento y un monitoreo constante
19.	¿Cuentan los operadores con una bitácora para mantener registros de cualquier evento y acción realizada en la tienda virtual?	X			A través de la bitácora del sistema
20.	¿Se realizan revisiones periódicas de la información ingresada a la tienda virtual, con el fin de validar esta información?	X			Se hace a diario por el administrador de la pagina Web
21.	¿Es posible generar información de la tienda virtual como reporte de ventas, existencia, saldo de cuentas de los clientes entre otros?	X			A través de los programas auxiliares de inventario entre otros
22.	¿Cuentan con menú de ayuda que orienten adecuadamente al cliente por la visita de la misma?	X			Tales como promociones, descuentos y otra información sobre la empresa
23.	¿Existen políticas definidas para atender oportunamente y controlar cualquier error en el sitio Web?	X			La unidad de sistemas los atiende a través de una línea telefónica de soporte técnico

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: INFORMÁTICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS AL COMERCIO ELECTRONICO

OBJETIVO:

Determinara la existencia de controles mínimos sobre el procesamiento electrónico de datos orientados a los aspectos tales como, la captura, procesamiento, almacenamiento y emisión de informes relacionados a las operaciones realizadas en el sitio Web.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 10/25

24.	¿Los errores generados en el sitio Web mantenidos en archivos suspendidos se revisan en forma periódica?			X	Estos son atendidos y archivados por la unidad de soporte técnico
25.	¿Se verifica con frecuencia la validez de los inventarios físicos respecto de los archivos magnéticos de la información?	X			Se realiza una actualización automática y se verifican todos los días
25.	¿Se eliminan los archivos de los dispositivos de almacenamiento, cuando dichos dispositivos son desechados?	X			Aunque esta información es archivada y no se desecha
26.	¿El sitio Web permite generar información – evidencia – tanto al usuario, como para la empresa ya sea por medios magnéticos u opciones de impresión de las diferentes transacciones del usuario?	X			Toda esta información se genera para soportar las ventas diarias
27.	El sitio Web genera reportes de las diferentes transacciones del usuario como pedidos y sugerencias.	X			El usuario puede verificar esa información en la pagina Web
28.	La empresa cuenta con un certificado de seguridad para el del Web.	X			Es SSL (Secure Socket Layers)

RECURSO HUMANO

AUDITOR DESIGNADO : _____

ELABORADO POR : _____

FECHA DE EJECUCIÓN : _____

FECHA DE APROBACIÓN : _____

SUPERVISOR _____

FECHA DE ELABORACION: _____

APROBADO POR : _____

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: INFORMÁTICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: REDES

OBJETIVO:

Conocer los controles implementados para la seguridad en las redes de comunicación existentes para las diferentes operaciones de la empresa relacionadas al Comercio Electrónico.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 11/25

1.	¿Existen políticas para la seguridad en el uso de la Red?	X			Coteje el manual de hardware
2.	¿Existen contratos de mantenimiento preventivo y correctivo de los foros donde están las instalaciones de la red?			X	El mantenimiento se hace a través de los representantes en el país
3.	¿Posee un sistema que le permita disminuir el riesgo de suplantación de personalidad en uso de la red para modificaciones del sitio Web?		X		Solamente se cuenta con la seguridad de la base de datos que se posee en el Web Site del servidor
4.	¿De que forma se ha asegurado la legalidad del dominio del sitio Web en el sentido que el cliente tenga la plena seguridad que esta negociando con la empresa?	X			A través de códigos verificados prediseñados en las solicitudes del cliente
5.	¿Se efectúan las renovaciones correspondientes a este dominio de forma oportuna?	X			Cuando corresponde
6.	¿Se crean usuarios con perfiles restringidos para el uso de la red?	X			Previamente determinados en el manual de usuarios
7.	¿Existe protección y tendido adecuado de cables y líneas de comunicación para evitar acceso físico?	X			Existen las instalaciones y estructuras adecuadas
8.	¿Se utilizan equipos de prueba de comunicación para monitorear el sitio Web y el tráfico en ella?		X		Se hace mediante compañías encargadas de medir el tráfico de información y el ranking de éstos

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: INFORMÁTICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: REDES

OBJETIVO:

Conocer los controles implementados para la seguridad en las redes de comunicación existentes para las diferentes operaciones de la empresa relacionadas al Comercio Electrónico.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 12/25

9.	¿Cuál es la plataforma sobre la cual opera la red y que le permite realizar operaciones de comercio electrónico?			X	Se hace dependiendo de la disponibilidad del software de la compañía
10.	¿Considera que la cobertura de la red es la adecuada para el flujo de información que se genera a través del sitio web?			X	Debido al tráfico de información y a las ventas estacionarias
11.	¿Existen políticas de prueba sobre los nuevos equipos instalados para el área de trabajo del sitio Web?		X		No se le da cumplimiento al manual de hardware
12.	¿Se registran las actividades que realizan los usuarios de la red?	X			A través de una bitácora de seguimientos dentro de la base de datos
13.	¿Existen políticas para el encriptamiento de la información importante y relevante?	X			Coteje el manual de control interno informático
14.	¿El servidor con el que se trabaja en el sitio Web, cubre las necesidades y exigencias de la tienda virtual?			X	Depende del volumen y tráfico de información
15.	¿Se protegen los datos de tal forma que no pueda ser leído por personas que no tienen autorización de leerlos?	X			A través de cifrados electrónicos
16.	¿Existe un adecuado almacenamiento de los correos que contienen información confidencial?		X		No hay un control adecuado de los mismos

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: INFORMATICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: REDES

OBJETIVO:

Conocer los controles implementados para la seguridad en las redes de comunicación existentes para las diferentes operaciones de la empresa relacionadas al Comercio Electrónico.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 13/25

17.	¿Existen otros comercios afiliados a la página web a los que se pueda ingresar por medio de su dirección electrónica?	X			Previa autorización
18.	¿Qué tipo de protocolo de red utiliza para la seguridad de la información que transita en el sitio web?	X			SSL
19.	¿Los protocolos que se utilizan para el sitio Web, cubren las necesidades y exigencias de este?			X	Depende de las disponibilidades de hardware y software y autopistas de la información
20.	¿Se cuenta con políticas de restricciones para el uso de dispositivos inalámbricos en los sitios de la red?			X	Debido a la accesibilidad satelital de los servidores
21.	¿Se chequea periódicamente la conectividad en los puntos de las redes?	X			Los realiza el encargado de administrar el sistema
22.	¿Cuenta con planes de contingencia ante la falla del Internet?		X		Se pretende para el futuro próximo

RECURSO HUMANO

AUDITOR DESIGNADO : _____

SUPERVISOR _____

ELABORADO POR : _____

FECHA DE ELABORACION: _____

FECHA DE EJECUCIÓN : _____

APROBADO POR : _____

FECHA DE APROBACIÓN : _____

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: INFORMÁTICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: SISTEMAS OPERATIVOS

OBJETIVO:

Obtener un entendimiento sobre los sistemas operativos que se utilizan para la ejecución de la página web y el manejo de la red de comunicación y los controles aplicados para disminuir los riesgos.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 14/25

1.	¿La página web puede ser ejecutada mediante cualquier plataforma?	X			Coteje el manual del software
2.	¿Si es necesario contar con algún programa específico para la ejecución de las aplicaciones de la página web, estos son proporcionados por ella?	X			Los proporciona gratuitamente el proveedor del servicio
3.	¿Se cuenta con el SQL Server?	X			Coteje la licencia
4.	¿Se cuenta con Main Service?	X			Debido al volumen de las operaciones coteje el manual del hardware
5.	¿El LDD de SQL Server proporciona ordenes para: <ul style="list-style-type: none">• Definición de esquemas de relación• Borrado de relaciones• Creación de índices• Modificación de esquemas	X			Coteje el manual del software
6.	¿SQL Server incluye lenguaje interactivo de datos (LMD), basado en álgebra relacional, cálculo relacional y ordenes para insertar, borrar o modificar topas?	X			Muestreo a través de la base de datos

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: INFORMÁTICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: SISTEMAS OPERATIVOS

OBJETIVO:

Obtener un entendimiento sobre los sistemas operativos que se utilizan para la ejecución de la página web y el manejo de la red de comunicación y los controles aplicados para disminuir los riesgos.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 15/25

7.	¿Se cuenta con SQL incorporado o SQL dinámico?	X			
8.	¿Se verifica periódicamente la integridad de SQL Server en cuanto al manejo del sitio web?	X			Revise el manual de control interno informático
9.	¿A través de la página web puede ser ejecutada la aplicación (ODBC), conectividad abierta de banda de datos?	X			Previo mantenimiento preventivo de los link de la web
10.	¿mediante el sistema operativo se cuenta con las siguientes funciones: <ul style="list-style-type: none">• Valore nulos• Consultas anidadas• Comprobación de relaciones• Consultas complejas• Modificación de bases de datos• Reunión de relaciones• Lenguajes de definición de datos	X			Coteje el manual de software

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: INFORMATICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: SISTEMAS OPERATIVOS

OBJETIVO:

Obtener un entendimiento sobre los sistemas operativos que se utilizan para la ejecución de la página web y el manejo de la red de comunicación y los controles aplicados para disminuir los riesgos.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 16/25

11.	¿Existe compatibilidad, exportabilidad y escalabilidad con otros programas y paquetería de aplicación con el sistema operativo en el que se ejecuta la pagina web?		X		Se restringe a los programas con active-x
12.	¿se cuenta con las utilerías necesarias para el funcionamiento del sistema tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Utilerías para el archivo de información • Utilerías para la compresión de datos • Utilerías para la administración del sistema • Utilerías, librería y bibliotecas para el manejo de la red • Utilerías para Internet y telecomunicación 	X X X X	X		

RECURSO HUMANO

AUDITOR DESIGNADO : _____

ELABORADO POR : _____

FECHA DE EJECUCIÓN : _____

FECHA DE APROBACIÓN : _____

SUPERVISOR _____

FECHA DE ELABORACION: _____

APROBADO POR : _____

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: FINANCIERA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: INVENTARIOS

OBJETIVO:

Conocer los mecanismos para el control interno de los inventarios que se ofrecen en el sitio Web

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 17/25

1.	¿Con qué tipo de inventario cuenta la empresa para abastecer la demanda del sitio Web?	X			Se cuenta con mercadería específica para la pagina Web
2.	¿La existencia en inventario para el sitio Web es la misma para las sucursales físicas?		X		Por que se manejan inventarios de diferentes clases de productos para el sitio Web.
3.	¿Qué clase de controles utiliza para el manejo de los inventarios para el sitio Web y para las sucursales físicas?	X			Se documentan a través de envíos que los debe firmar el receptor de la mercadería
4.	¿Con qué frecuencia efectúan inventario físico?	X			Dos ves al año
5.	¿Quién efectúa la toma de inventario físico?	X			Los operadores con la supervisión del gerente de la tienda virtual
6.	¿Qué sistema de registro para inventarios utiliza? a) Periódico b) Permanente c) Otros (especifique)	X			Literal (a) precio promedio
7.	¿Que documentos utiliza para el control de mercaderías devueltas de clientes?	X			Se documentan con notas de abono para que el

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: FINANCIERA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: INVENTARIOS

OBJETIVO:

Conocer los mecanismos para el control interno de los inventarios que se ofrecen en el sitio Web

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 18/25

					cliente pueda utilizarla como forma de pago o para que solicite el reembolso del dinero
8.	¿Con qué frecuencia reciben devoluciones de mercaderías por ventas realizadas en el sitio Web?		X		Las devoluciones son relativamente bajas y casi nulas
9.	¿Las devoluciones de mercaderías son registradas oportunamente para su disposición en el sitio web?	X			Al momento de la devolución se cargan nuevamente al inventario a menos que sufran algún desperfecto que amerite reparación
10.	¿Se registran y/o documentan todas las salidas de productos de la bodega por compras efectuadas en sitio Web?	X			Con los envíos o Courier, la factura para el cliente y los Boucher sobre el cargo a la tarjeta de crédito del cliente.
11.	Al momento de realizar una venta son descargados del inventario dichos productos.	X			Ser realiza de forma automática al momento de facturar la mercadería
12.	Cada cuanto tiempo son modificados los productos en el sitio Web.	X			Cada día por el administrador de la pagina Web

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: FINANCIERA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: INVENTARIOS

OBJETIVO:

Conocer los mecanismos para el control interno de los inventarios que se ofrecen en el sitio Web

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 19/25

13.	Se actualiza la existencia de inventario y su disposición en el sitio Web.	X			De forma automática
14.	Los productos que se ofrecen a través del sitio Web, siempre hay en bodegas para su respectivo despacho.	X			Se procura ofrecer solo lo que esta en bodega
15.	Existen controles que muestren todos los movimientos de inventario realizados en la página Web.	X			Coteje la bitácora de sistema
16.	Se cotejan los movimientos realizados en el sitio Web contra lo físico.	X			Cada día

RECURSO HUMANO

AUDITOR DESIGNADO : _____

ELABORADO POR : _____

FECHA DE EJECUCIÓN : _____

FECHA DE APROBACIÓN : _____

SUPERVISOR _____

FECHA DE ELABORACION: _____

APROBADO POR : _____

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: FINANCIERA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: INGRESOS POR VENTA

OBJETIVO:

Indagar sobre las políticas y procedimientos que la empresa tiene para el registro de las ventas tanto físicas como las del sitio Web.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 20/25

1.	¿Cómo son transferidos los pedidos hechos en la Web al momento de realizar una venta, a los clientes y quien verifica que dicha venta esta siendo ejecutada?	X			A la contabilidad son transferidos al final del día o al siguiente día. El producto es enviado al cliente a través de Courier
2.	Indique cuáles fórmulas utiliza: <ul style="list-style-type: none">• Facturas• Comprobantes de Crédito Fiscal• Notas de Crédito• Notas de Débito• Notas de Remisión• Comprobante de Liquidación• Contratos• Órdenes de Compra• Otras (especifique)				Factura, nota de remisión y otras formas pre impresas para que se firme de recepción
3.	¿Llevan registros específicos de las ventas realizadas en la Web?	X			Existe como una sucursal en el sistema contable, el sistema de inventario y una caja registradora específica para la página Web

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: FINANCIERA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: INGRESOS POR VENTA

OBJETIVO:

Indagar sobre las políticas y procedimientos que la empresa tiene para el registro de las ventas tanto físicas como las del sitio Web.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 21/25

4.	¿Con que frecuencia los emiten?	X			Diariamente para efectuar una auditoría sobre la venta del día anterior.
5.	¿Explique el método de registro?	X			Verifique procedimiento establecido para ello
6.	¿Existe una persona encargada de verificar las ventas hechas en la Web? (Explique el procedimiento que realiza)	X			El auditor de ventas en el dpto. de contabilidad
7.	¿Realiza la empresa reportes específicos sobre las ventas en la Web? (explique cuales son)		X		Solo lo que se puede generar de los registros contables de esa sucursal
8.	¿Al momento de emitirse el documento de venta (En el sitio Web), se efectúa automáticamente el descargo de los inventarios?	X			
9.	¿Poseen política de fijación de precios?		X		Los precios son los que proporciona la gerencia de la línea del producto
10.	¿Como registran las devoluciones recibidas de mercadería vendidas en la Web?				Como una obligación que se documenta con una forma pre impresa llamada Nota de

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: FINANCIERA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: INGRESOS POR VENTA

OBJETIVO:

Indagar sobre las políticas y procedimientos que la empresa tiene para el registro de las ventas tanto físicas como las del sitio Web.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

					Abono MP2.4 22/25
11.	Con cuanto tiempo de anticipación son anunciadas y cambiadas las promociones y quien se encarga de elaborarlas	X			Se realiza con la actualización del día que realiza el administrador de la página
12.	Quien se encarga de verificar que los productos que están en la pagina Web se encuentran en bodega (tanto color, precio y marca)				Es responsabilidad del administrador de la página Web
13.	¿Cuál es el período máximo de aceptar las devoluciones?				Por lo menos tres meses con respecto a la recuperación del 13% de impuesto
14.	Que procedimiento ocupa la empresa para la entrega de los artículos vendidos en la Web.	X			Cotejar procedimiento establecido.

RECURSO HUMANO

AUDITOR DESIGNADO : _____

ELABORADO POR : _____

FECHA DE EJECUCIÓN : _____

FECHA DE APROBACIÓN : _____

SUPERVISOR _____

FECHA DE ELABORACION: _____

APROBADO POR : _____

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: FINANCIERA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: CUENTAS POR COBRAR

OBJETIVO:

Conocer los procedimientos de control interno establecidos para el manejo de las cuentas por cobrar relacionadas a ventas realizadas por la sucursal virtual.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 23/25

1.	¿Clasifica periódicamente por días de vencimiento las cuentas por cobrar?			X	En cuanto a las que se realizan por internet son cobradas a los bancos emisores de las tarjetas.
2.	¿Revisa periódicamente un funcionario el estado de cuenta de cada cliente?		X		Debido al flujo de información
3.	¿Se fija una reserva suficiente para cuentas incobrables?	X			Para todas las ventas al crédito
4.	¿Los ajustes a los clientes son aprobados por la gerencia o alguna persona responsable?	X			Por la gerencia de créditos y cobros
5.	¿Se envían estados de cuenta mensuales a todos los clientes de la empresa?	X			A través de Courier para cada cliente
6.	¿En la página web existe alguna aplicación para que el cliente ratifique el saldo de su cuenta y presentar los reclamos pertinentes?	X			Para todos los clientes registrados en la pagina Web
7.	¿Los reclamos de los clientes sobre diferencias son recibidos por una persona distinta al cajero o al contador que lleva las cuentas por cobrar?	X			Por el departamento de cobros corporativo

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: FINANCIERA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: CUENTAS POR COBRAR

OBJETIVO:

Conocer los procedimientos de control interno establecidos para el manejo de las cuentas por cobrar relacionadas a ventas realizadas por la sucursal virtual.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 24/25

8.	¿Aprueba una persona responsable los descuentos y bonificaciones comerciales extraordinarias?			X	Las promociones se establecen previamente por los funcionarios responsables
9.	¿En cuanto a las ventas realizadas por Internet, se lleva un registro separado, de estas operaciones para el cobro posterior?	X			Principalmente para la auditoría de ventas que se realiza diariamente
10.	¿Qué mecanismos de seguridad se han implementado para realizar la gestión de cobro por los pagos recibidos con tarjetas de bancos?	X			Se concilian las ventas y se realiza el cobro a los bancos en un plazo corto máximo tres días
11.	¿Se realiza una conciliación de estas formas de pago a fin de corregir inconsistencias y separar los pagos realizados con tarjetas de bancos de los realizados con la tarjeta interna?	X			Principalmente para efectuar la gestión de cobro
12.	¿Estas conciliaciones son realizadas por persona diferente a la que está en sala de ventas y los operadores de la página Web?	X			Por el departamento de cobros corporativo

II.4 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO

ÁREA: FINANCIERA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA: CUENTAS POR COBRAR

OBJETIVO:

Conocer los procedimientos de control interno establecidos para el manejo de las cuentas por cobrar relacionadas a ventas realizadas por la sucursal virtual.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	-----	---------------

MP2.4 25/25

13.	¿Cuentan con políticas para las cuentas de dudosa recuperación y especialmente de las ventas realizadas en la sucursal virtual?	X			Por lo general para las ventas al crédito ya que las realizadas por la sucursal virtual se cobran a los bancos y estos son los que cobran a los clientes
14.	¿Se revisan periódicamente las cuentas por cobrar a fin de actualizar el saldo de la incobrabilidad de las cuentas de dudoso cobro?	X			Por el departamento de cobros corporativo
15.	¿Después de que se ha dado de baja en libros como incobrable a una cuenta por cobrar, se ejerce un control adecuado sobre la cuenta y las posibilidades de cobrarla en el futuro?		X		Ya que los costos de recuperación pueden ser mas altos que lo obtenido

RECURSO HUMANO
AUDITOR DESIGNADO : _____
ELABORADO POR : _____
FECHA DE EJECUCIÓN : _____
FECHA DE APROBACIÓN : _____

SUPERVISOR _____
FECHA DE ELABORACION: _____
APROBADO POR : _____

III. MATRIZ DE RIEZGO

La matriz de Riesgo cuenta con los siguientes elementos, Componente a Evaluar en el cual se describen las áreas que están siendo examinadas, en donde se muestran los aspectos más relevantes que representan riesgos potenciales en el Comercio Electrónico. El riesgo que se tiene en dicha área se clasifica de acuerdo a la siguiente nomenclatura, (1) Riesgo bajo, (2) Riesgo alto y (3) Riesgo alto. Lo cual denotan la extensión de los programas que serán ejecutados para cubrirlos. La NIA 315 requiere que el auditor evalúe los riesgos de representación errónea de importancia relativa a nivel de estados financieros y al nivel de aseveración para cada clase de transacciones, saldos de cuentas y revelaciones. El auditor realiza esta evaluación para determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoria adicionales a desempeñar. Por ultimo las medidas que se tiene que tomar para contrarrestar dicho riesgo.

COMPONENTE A EVALUAR	ASPECTOS A EVALUAR	RIESGO RELACIONADO	CLASIFICACION DEL RIESGO	MEDIDAS
SEGURIDAD FÍSICA	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad en Controles Internos 	- Robo	2	Controles de entradas y salidas de personal de la empresa ya sean mecanizados o manuales Definir la función de cada usuario
		- Acceso personal no autorizado	1	
		- Riesgo de desarrollo y mantenimiento	2	
		- Cumplimiento de políticas establecidas	2	
SEGURIDAD LÓGICA	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad Controles internos 	- Licencias	2	Asesoramiento de técnicas al momento de adquisición.
		- Soporte Técnico	2	
		- Equipo adecuado	2	
		- Password	2	
		- Backup	2	La custodia bajo cajas de seguridad.
		- Fraude y error	2	
		- Automaticidad del procesamiento	2	
			2	

PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS	<ul style="list-style-type: none"> • Captura de datos 	<ul style="list-style-type: none"> -confidencialidad de la información -seguridad en el acceso de la información -existencia de manuales de usuarios -documentación 	<p>1</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>Controles adecuados para la seguridad en los accesos a la información</p> <p>Elaboración de manuales en los que se definan las funciones de cada empleado, así como documentar cada operación adecuadamente.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Procesamiento de datos 	<ul style="list-style-type: none"> -Políticas para validación de datos -Registro del procesamiento -Volumen de transacciones para medir efectividad -Accesos restringido a programas fuente 	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>Dar seguimiento a todos los controles relacionados a este proceso.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Salida de datos 	<ul style="list-style-type: none"> -Verificación de inventarios físicos -Registro de salidas de datos -Certificados de seguridad -Generación de informes de salidas de datos 	<p>2</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>Verificación de los inventarios periódicamente de los que se ofrecen en el sitio Web con los físicos</p>

REDES	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad de la red 	<ul style="list-style-type: none"> -Legalidad del dominio para el sitio web -Mantenimiento preventivo de la red -Cobertura de la red para el flujo de información -Encriptamiento de la información -Almacenamiento de la información de la red -Planes de contingencias 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 2 1 1 2 	<p>Mejorar los planes de contingencia así como los planes preventivos de la red.</p> <p>Mantener un seguimiento de la cobertura de la red para garantizar el flujo de información.</p>
SISTEMAS OPERATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas operativos adecuados 	<ul style="list-style-type: none"> -Sistemas operativos adecuados para ejecutar la pagina web -Mantenimiento de sistemas operativos -Compatibilidad de sistemas operativos -Utilerías necesarias 	<ul style="list-style-type: none"> 1 1 1 1 	<p>Dar seguimiento a los controles de sistemas operativos</p> <p>Mantener utilerías necesarias</p>

ÁREA FINANCIERA

COMPONENTE A EVALUAR	ASPECTOS A EVALUAR	RIESGO RELACIONADO	CLASIFICACION DEL RIESGO	MEDIDAS
INVENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> Controles en el registro de los inventarios de la tienda virtual 	<ul style="list-style-type: none"> -Existencia de controles para el inventario físico y virtual -Registro de salidas de inventario -Manejo y registro de las devoluciones de mercadería -Controles para documentar salidas de inventario -Mantenimiento del inventario en el sitio web -Levantamiento de inventario físico 	<ul style="list-style-type: none"> 2 1 1 1 2 1 	<p>Mejorar controles sobre los inventarios físicos para la sucursal virtual</p> <p>Mejorar el mantenimiento de los productos que se ofrecen en el sitio web</p>
INGRESOS POR VENTAS	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento y registro de ingresos 	<ul style="list-style-type: none"> -Transferencia de información -Documentación de las ventas realizadas en el sitio web -Identificación de las ventas realizadas en el sitio web -Controles adecuados para 	<ul style="list-style-type: none"> 1 1 1 	<p>Mejorar los controles</p>

		<p>validación de los ingresos generados en el sitio web</p> <p>-Controles adecuados para la entrega de productos vendidos</p>	<p>2</p> <p>1</p>	<p>para la validación de la información ya que varios usuarios poseen esta facultad el sistema.</p>
CUENTAS POR COBRAR	<ul style="list-style-type: none"> Registro de cuentas por cobrar por ventas realizadas en el sitio web 	<p>-Clasificación de las cuentas por cobrar</p> <p>-Reconocimiento de incobrabilidad</p> <p>-Controles adecuados para aprobación de devoluciones</p> <p>-Conciliación de las formas de pago en cuanto a tarjetas de crédito</p>	<p>2</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>Realizar una clasificación de las cuentas por cobrar derivadas del comercio electrónico.</p>

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: INFORMÁTICA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: SEGURIDAD FÍSICA

OBJETIVO: obtener la evidencia necesaria para soportar las conclusiones acerca de la seguridad física en la cual se genera la información relevante de las transacciones realizadas a través de una página Web.

N ^a	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----------------	-------------------	--------------	---------	-----------------------------

MP4 1/31

1.	Verificar lo adecuado del sitio en el que se archiva esta información en relación al acceso limitado, a las condiciones físicas y dispositivos de acceso, si son electrónicos.		Referencia a cedula de detalles	Cerciórese del cumplimiento del Control interno informático preventivo
2.	<p>Cerciórese de que la información publicada en la pagina web cuente con un soporte físico en el cual verificará:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Firma de autorización proporcionada por el interesado responsable 2. Que lo físico sea igual a lo virtual en cuanto a precios y especificaciones del producto. 3. Que la bitácora del sistema sobre actualización corresponda a la fecha solicitada. 		cedula narrativa	La cedula tendrá que describir el proceso de autorización y actualización de la pagina Web asimismo que se describa el proceso de asignación de precio de forma virtual, incluyéndose en esta el proceso de actualización preestablecido en el manual de software
3.	Cerciorarse de que el archivo de imágenes corresponda a las especificaciones físicas del producto.		Cedula analítica virtual pt	Elaborar un comparativo de las imágenes físicas del producto vs las especificaciones técnicas de mismo de los últimos 6 meses

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: INFORMÁTICA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: SEGURIDAD FÍSICA

OBJETIVO: obtener la evidencia necesaria para soportar las conclusiones acerca de la seguridad física en la cual se genera la información relevante de las transacciones realizadas a través de una página Web.

N ^a	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----------------	-------------------	--------------	---------	-----------------------------

MP4 2/31

4.	Verifique que el dispositivo en el que se almacena el diseño de la pagina web este custodiado en condiciones adecuadas.			Concluya después de verificado el procedimiento de resguardo
5.	Verificar que los contratos por dominio del sitio web estén renovados oportunamente a fin de que se asegure la legalidad del mismo.		Cedula analítica	Coteje la vigencia de los contratos y las cláusulas contractuales de
6.	Verifique si el sitio web proporciona a los clientes que ingresan al portal la siguiente información: <ul style="list-style-type: none">• Pedidos		Cedula sumaria	Coteje toda la información del portal virtual vs. el procedimiento informatizado del
7.	Posteriormente verifique la correspondencia de esta información con los archivos físicos que se mantengan sobre estas operaciones.		Cedula sumaria	Concluya sobre la información generada en el sistema
8.	Verificar la existencia de un archivo impreso de los movimientos mensuales realizados en el sitio Web.			Concluya sobre la exactitud en cuanto a la salida de la información
9.	Verificar que el sitio web este protegido físicamente mediante los diseños impresos entre contratos de proveedor y distribuidor.		Sumaria	Verifique las condiciones contractuales vs. el plan de contingencias del

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: INFORMATICA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: SEGURIDAD FISICA

OBJETIVO: obtener la evidencia necesaria para soportar las conclusiones acerca de la seguridad física en la cual se genera la información relevante de las transacciones realizadas a través de una página Web.

N ^a	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----------------	-------------------	--------------	---------	-----------------------------

MP4 3/31

10.	Solicitar copia de los manuales de usuario del software utilizado para ejecutar la pagina web y verificar que estén actualizados.		Analítica	Concluya y recomiende sobre la exactitud, veracidad, confiabilidad e integridad de los procesos descritos
11.	Verificar lo adecuado del resguardo de la información generada por las ventas realizadas en el sitio Web.		analítica	Coteje el plan de contingencia
12.	Concluya sobre estos procedimientos.		Narrativa	Concluya, recomiende y sugiera sobre las inconformidades

Hecho por _____

Revisado por _____

Aprobado por _____

Fecha de elaboración _____

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: INFORMATICA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: SEGURIDAD LOGICA

OBJETIVO: Verificar la existencia y correcta aplicación de políticas y manuales de seguridad lógica para el acceso a los sistemas

N ^a	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----------------	-------------------	--------------	---------	-----------------------------

MP4 4/31

1.	Obtener una copia de la documentación (si la posee) de todo el software que se encuentra instalado en los equipos de computo e indague el porque de su uso. (Verificar si existen Manuales de Software).		Sumaria	Coteje que los datos vertidos en los manuales estén en coherencia con el diseño modular
2.	Verificar el Contenido de las bitácoras de los software mas importantes instrucciones de equipo para buscar posibles indicios de fallas (ejemplos: firewalls, Antivirus, Bitácoras, producidas por S.O)		Analítica	Corrobore el plan de errores e irregularidades del sistema que permita hacer las correcciones pertinentes
3.	Verificar contra documentación el contenido del sitio Web por ejemplo Código html, xlm, js, vbs Imágenes gif y si existe diferencias documentarlas.		Narrativa	Elabore una narrativa acerca de las salida del sitio Web vs. la salida fisica documentada
4.	Verificar si existen políticas de seguridad escritas en cuanto a los accesos (password) y restricciones de cada usuario del sistema y obtener una copia, e indagar con que periodicidad se obliga a los usuarios a cambiar los password.		Detalle	Verificar que los procedimientos de salvaguarda de la información del software cumplan con el plan preventivo y detectivo

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: INFORMATICA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: SEGURIDAD LOGICA

OBJETIVO: Verificar la existencia y correcta aplicación de políticas y manuales de seguridad lógica para el acceso a los sistemas

Nª	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 5/31

5.	Averiguar quien o quienes son los responsables de la asignación de password, privilegios y restricciones de los demás usuario.		Detalle	Coteje con el manual del usuario
6.	Verificar si el sistema de validación de los password recuerda las contraseñas anteriores al cambio y si permite se repitan los password anteriores		Detalle	Verifique el manual del software y de contingencia
7.	Verificar si la interfaz de validación de los usuarios hace uso de alguna herramienta de criptografía.		Detalle	Verifique el manual del software y de contingencia
8.	Obtener una copia de todos los usuarios, los recursos a los que tienen acceso y los cargos que estos ocupan dentro de la empresa. Y si estos coinciden con la base de datos.		Detalle	Verifique el manual del software y de contingencia
	Mantenimiento Sitio Web			
9.	Verificar y obtener una copia del manual de usuario y de toda la documentación que posea la empresa del sitio Web.		Sumara	concluya acerca del uso del manual y el uso de la documentación
10.	Ejecutar el sitio Web en diferentes navegadores y documentar todos sus componentes y diferencias.			no aplica

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: INFORMATICA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: SEGURIDAD LOGICA

OBJETIVO: Verificar la existencia y correcta aplicación de políticas y manuales de seguridad lógica para el acceso a los sistemas

N ^a	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----------------	-------------------	--------------	---------	-----------------------------

MP4 6/31

11.	Solicitar una copia del sitio Web en el servidor y de todos sus componentes y compararlo con los resultados obtenidos al ejecutarlo en el navegador.		Narrativa	Concluya acerca de la seguridad lógica de los componentes del sitio Web
12.	Observar la forma y periodicidad con que se realiza el mantenimiento al sitio Web, cotejar contra documentación existente referente al proceso.		Narrativa	Concluya acerca de la seguridad lógica de los componentes del sitio Web
13.	Revisar la documentación que posee la empresa en donde se especifique el personal designado para realizar el mantenimiento del sitio y los procedimientos establecidos para ello.		Detalle	Coteje con el manual de usuario
14.	Documentar y hacer una revisión de las diferentes bitácoras generadas por ejemplo de los firewalls, IDS, Routers, etc. Documentar Como y donde se almacenan, quienes las pueden modificar cual es su contenido etc.		Analítica	Elabore un flujo grama de procedimientos que identifique la procedencia y ocurrencia en el sistema de información
15.	Documentar la forma en que proporcionan la hora en la que se ejecutan los diferentes eventos tanto de sitio Web como de los diferentes elementos que lo integran		Analítica	coteje con la base de datos de cada modulo

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: INFORMATICA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: SEGURIDAD LOGICA

OBJETIVO: Verificar la existencia y correcta aplicación de políticas y manuales de seguridad lógica para el acceso a los sistemas

N ^a	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----------------	-------------------	--------------	---------	-----------------------------

MP4 7/31

16.	Solicitar una copia de la documentación que existe en la empresa sobre los cambios realizados al sitio Web, documentar quien lo realizo, quien lo autorizo, quien lo solicito cual fue el cambio realizado y que lo origino y compararlo con las diferencias obtenidas en los puntos anteriores si los hubiera		Analítica	Concluya sobre la seguridad del sistema desde el punto de vista operativo
	Protección del Sitio Web			
17.	Investigar si existe un plan de contingencias para que el servidor pueda continuar operando al presentarse una falla en el sito Web y si dicho plan es actualizado periódicamente.		Detalle	coteje el plan de contingencia aprobado
18.	Obtener Información para saber si la empresa utiliza un certificado digital para verificar la autenticidad de sus clientes.		Analítica	Coteje de forma digital la autenticidad de la licencia
19.	Verificar que las instalaciones, el software y paqueterías sean las adecuadas para el servidor que utiliza la empresa.		Analítica	coteje con el manual de software y hardware y con procedimiento establecidos
20.	Revisar la lista de sitios y usuarios externos que tienen acceso a la página Web y a la información que en ella se presenta.		Analítica	revise el historial de la base de datos del libro de visitas

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: INFORMATICA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: SEGURIDAD LOGICA

OBJETIVO: Verificar la existencia y correcta aplicación de políticas y manuales de seguridad lógica para el acceso a los sistemas

N ^a	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----------------	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 8/31

21.	Verificar las herramientas de seguridad utilizadas en el sitio Web para detectar cambios no autorizados por el personal de la empresa y por usuarios externos.		Analítica	Cerciórese en el manual de la seguridad física y la seguridad lógica
22.	Revisar si la empresa utiliza firewalls para proteger la red interna de ataques externos.		Cedula narrativa	Elabore una cedula narrativa y concluya sobre los hallazgos.
23.	Obtener información sobre el antivirus que utiliza la empresa y evaluar si esta actualizado y la periodicidad con que se actualiza.		Cedula analítica	Cerciórese de la eficiencia de los sistemas de seguridad
24.	Verifique que la fijación de precios y disponibilidades no puedan ser cambiadas por los usuraos internos o externos.		Narrativa	revise la base de datos del sitio Web
25.	Verifique las condiciones legales y contractuales del mercado en línea		Narrativa	Evalúe el manual del software y los procedimientos contables y administrativos
26.	Verificar si la comunidad virtual del negocio o empresa se actualiza verazmente.		Narrativa	Describa la situación actual de la compañía
27.	Verifique el tipo de publicidad para el sitio Web		Cedula analítica	Obtenga una confirmación por parte del proveedor

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: INFORMÁTICA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: SEGURIDAD LÓGICA

OBJETIVO: Verificar la existencia y correcta aplicación de políticas y manuales de seguridad lógica para el acceso a los sistemas

N ^a	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----------------	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 9/31

28.	Verifique si el banner este afiliado al sitio Web		Cedula de detalle	Especifique los tipos de publicidad aprobados por la compañía
29.	Verifique si la pagina cuenta con anuncios emergentes.		Cedula de detalle	Especifique los tipos de publicidad aprobados por la compañía
30.	Verifique si el proveedor del servicio en línea cumple con el tipo de contrato que se tiene.		Cedula narrativa	Obtenga confirmación por parte del proveedor
31.	Verifique el portal sea el adecuado o el idóneo para sitio Web		Cedula narrativa	Evalúe la incidencia de este tipo de anuncio en la rapidez de la información generada en el Web Site
32.	Verifique que la unidad informática sea la encargada de promocionar los niveles de autoridad necesarios.		Cedula de detalle	Concluya sobre las obligaciones y responsabilidades de acuerdo al manual MP4 10/31
33.	Cerciórese si la Web cuenta con un programa de búsqueda y si cuenta con la seguridad necesaria		Cedula narrativa	Elabore un detalle de los principales programas de búsqueda con los que cuenta el Web Site

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: INFORMÁTICA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: SEGURIDAD LÓGICA

OBJETIVO: Verificar la existencia y correcta aplicación de políticas y manuales de seguridad lógica para el acceso a los sistemas

N ^a	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----------------	-------------------	-----------	---------	--------------------------

34.	Verifique cual es el sistema de seguridad que la empresa implementa para cerciorarse de las transacciones de los clientes.		Cedula narrativa	Verifique la existencia de programas de seguridad y políticas para la implementación de estos
35.	Cerciórese que la información que se transfiere físicamente en su forma y contenido sea la que se encuentre en el sistema		Cedula narrativa	Elabore una cedula narrativa en la que se especifique esta información
36.	Verifique si existe un sistema mecanizado para el cambio de las diferentes promociones que se anuncian en el sitio Web.		Cedula de detalle	Coteje con el manual de software
37.	Verifique las condiciones legales y contractuales del mercado en línea se cumplan en el sitio Web de la empresa.		Cedula sumaria	Analice el entorno informático y el entorno mercantil de la compañía
38.	Verifique que los agentes de transacciones se han los pertinentes para las operaciones del comercio electrónico		Cedula sumaria	concluya acerca de las bondades del PED

Hecho por _____

Revisado por _____

Aprobado por _____

Fecha de elaboración _____

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO
ÁREA: INFORMÁTICA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS (PED)

OBJETIVO: Evaluar la forma en que los datos se almacenan e identificar las deficiencias que pueden existir en el Procesamiento Electrónico de Datos.

Nº	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 11/31

CAPTURA				
1.	Verifique la existencia de los diferentes manuales de usuario para los operadores que intervienen en las operaciones del sitio Web.		Cedula de detalle	Elabore un detalle de los manuales que existen para el ingresos de datos al sitio Web
2.	Cerciórese del cumplimiento de los procedimientos señalados en los manuales utilizados para el ingreso de datos.		Cedula narrativa	Describa la forma en que los operadores procesan una operación desde el inicio hasta el final.
3.	Verifique el procedimiento establecido para confirmar la disponibilidad de efectivo de las tarjetas de crédito aceptadas en el sitio web.		Cedula narrativa	Cerciórese que el procedimiento exista y se le de cumplimiento.
4.	Verifique la existencia de políticas de que definan las responsabilidades de los usuarios en el sistema para una adecuada segregación de funciones.		Cedula analítica	Concluya sobre los diferentes niveles de acceso al sistema.

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO
ÁREA: INFORMÁTICA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS (PED)

OBJETIVO: Evaluar la forma en que los datos se almacenan e identificar las deficiencias que pueden existir en el Procesamiento Electrónico de Datos.

Nº	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 12/31

5.	Solicite acceso a la bitácora de errores y cerciórese de que estos hayan sido atendidos adecuadamente.		Cedula narrativa	Solicitar acceso a la bitácora de errores a la unidad de soporte técnico y concluya sobre la respuesta brindada a estos.
	PROCESO			
6.	Obtenga un detalle de los diferentes procesos generados en el sitio Web para el proceso de la información.		Cedula de detalle	Detalle los procesos realizados para la información ingresada al sitio Web, como ingreso, validación y contabilización.
7.	Verifique en los niveles de responsabilidad de las aplicaciones para ingresar un registro, modificarlo y eliminarlo.		Cedula narrativa	Concluya sobre las aplicaciones a las que tienen acceso los distintos operadores del sitio Web.
8.	Realice una operación en modo de prueba, en el sistema y evalúe la efectividad de los procesos, formas de pago y descargas de inventario.		Cedula de detalle	Solicitar acceso al sitio Web para ejecutar estas operaciones con el apoyo de un operador y concluya sobre estos.

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO
ÁREA: INFORMATICA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS (PED)

OBJETIVO: Evaluar la forma en que los datos se almacenan e identificar las deficiencias que pueden existir en el Procesamiento Electrónico de Datos.

Nº	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 13/31

9.	Verificar si los precios son modificados oportunamente en el sitio Web.		Cedula narrativa	Realice una modificación de precio con el administrador de la pagina web y evalúe la velocidad de la transferencia de información
10.	Cerciorarse que el sitio muestre y contenga solo información aprobada por la gerencia.		Cedula analítica	Solicite la información física sobre la ultima modificación al portal y coteje con la que muestra éste.
11.	Verificar el proveedor del servicio en línea cumple con requerimientos del contrato.		Cedula analítica	Solicite los contratos de mantenimiento y verifique el cumplimiento de sus cláusulas
12.	Verificar si el sitio Web proporciona un servicio de mensajes emergentes en donde se le informe al cliente sobre eventos que desarrolla la tienda en las sucursales.		Cedula narrativa	Ingrese a la página web y cerciórese de que la información sobre promociones de la tienda sea proporcionada adecuadamente.

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO
ÁREA: INFORMÁTICA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS (PED)

OBJETIVO: Evaluar la forma en que los datos se almacenan e identificar las deficiencias que pueden existir en el Procesamiento Electrónico de Datos.

Nº	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 14/31

13.	Verificar que el portal se a accesible al cliente.		Cedula analítica	Concluya sobre los procesos que debe realizar el cliente para ingresar a la información de los productos en el sitio Web
14.	Verificar los canales de distribución que utiliza el distribuir en sus productos.		Cedula narrativa	Solicite copia de la ruta de distribución de los productos.
15.	Verificar que la aceptación de los productos por el cliente se ha igual como que los tuviera el lo físico		Cedula analítica	Cerciórese que el producto que solicita el cliente es el que realmente compro.
16.	Verificar si el sitio Web permite personalizar el contenido de la página.		Cedula narrativa	Ingrese al sitio Web y cerciórese si es posible personalizar dicha pagina por el usuario
17.	Verificar si el centro de atención telefónico esta interrelacionado con la pagina Web.		Cedula narrativa	

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO
ÁREA: INFORMÁTICA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS (PED)

OBJETIVO: Evaluar la forma en que los datos se almacenan e identificar las deficiencias que pueden existir en el Procesamiento Electrónico de Datos.

Nº	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 15/31

18.	Verificar si los catálogos y manuales están disponibles en la Web Site y en legajos utilitarios y estándares para cualquier computadora.		Cedula narrativa	Ingrese al sitio Web y cerciórese que los catálogos y manuales están disponibles al cliente.
19.	Verificar si los clientes pueden pagar con dinero digital como son los monederos, rombos y/o puntos.		Cedula narrativa	Ingresar a la pagina Web y obtenga las diferentes formas de pago recibidas.

Hecho por _____

Revisado por _____

Aprobado por _____

Fecha de elaboración _____

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: INFORMÁTICA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: REDES

OBJETIVO: Evaluar los mecanismos de transferencia y protección de la información en la red.

Nº	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 16/31

1.	Verificar la vigilancia sobre cualquier acción en la red.		Analítica	Coteje el manual de hardware
2.	Verificar sobre la existencia del diagramado de la red.		Analítica	Coteje el manual de hardware
3.	Protección y tendido adecuado de cables y líneas de comunicación para evitar accesos físicos.		Analítica	Coteje el manual de hardware
4.	Verificar la utilización de equipos de prueba de comunicaciones para monitorizar la red y el tráfico en ella.		Narrativa	Estructure una entrevista y concluya
5.	Verificar que en una transmisión, ésta solo sea recibida por el destinatario.		Detalle	Coteje la base de datos con un procedimiento físico
6.	Se hacen pruebas sobre los nuevos equipos instalados en el almacén.		Narrativa	Coteje con el manual de hardware
7.	Registra las actividades de los usuarios en la red.		Narrativa	Revise el modelo relacional y las actividades de cada uno de los usuarios
8.	Verificar que la información relevante sea Encriptada.		Detalle	Verifique el cumplimiento del Control Interno Informático
9.	Verificar el tipo de servidor con el que trabaja el almacén.		Narrativa	Coteje el manual de operaciones del software
10.	Asegurar que los datos que viajan por Internet vayan cifrados.		Analítica	Cerciórese que la información cumpla con el cifrado de datos

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO**ÁREA: INFORMATICA****PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: REDES****OBJETIVO:** Evaluar los mecanismos de transferencia y protección de la información en la red.

Nº	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 17/31

11.	Verificar si existen políticas que prohíban la instalación de programas en quipos personales en la red.		Detalle	Coteje con el manual de procedimientos administrativos
12.	Verificar si el correo verifica el dominio electrónicamente.		Detalle	Cerciórese de la procedencia y destino de los correos
13.	Verificar si el IP o protocolo de Internet es único.			Concluya acerca de la autenticidad de los puertos
14.	Verificar si el servidor de la red es automático.			Coteje el tipo de servidor
15.	Verificar si el sistema de nombre de dominio (DNS), convierte las direcciones numéricas en nombres alfabéticos.		Analítica	Concluya acerca de la convertibilidad del sistema
16.	Verificar que el protocolo de transferencia de archivo lo hace desde cualquier punto hasta el servidor.		Detalle	Coteje los procedimientos y concluya sobre la eficiencia de los mismos
17.	Verificar si tiene servicios Anti-Spam.		Analítica	Cerciórese del procedimiento en el manual de software
18.	Verificar si tiene el protocolo de transferencia de noticias en red.			Coteje con el manual del hardware
19.	Verificar si existe el uso de mensajería instantánea aprobada.			Coteje con el manual de software

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: INFORMÁTICA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: REDES

OBJETIVO: Evaluar los mecanismos de transferencia y protección de la información en la red.

Nº	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 18/31

20.	Verificar si se puede hacer contacto electrónico con el cliente.		Narrativa	Efectúe un procedimiento de confrontación
21.	Verificar si paseen un software inteligente que ayude a los clientes a evaluar el producto que desea comprar.		Analítica	Circule un procedimiento sin el programa inteligente y concluya sobre la efectividad del mismo
22.	Que agente de comercio inteligente posee, mysimon, by.bestbookbuys.com, bottoomdolar entre otros.		Detalle	Concluya sobre la eficiencia de los agentes del comercio electrónico vigente
23.	Si tiene hospedaje de sitio Web y como lo controla.		narrativa	Coteje el contrato de hospedaje virtual y asegúrese de su utilización de y vigencia

Hecho por _____

Revisado por _____

Aprobado por _____

Fecha de elaboración _____

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: INFORMÁTICA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: SISTEMAS OPERATIVOS

OBJETIVO:

Obtener la evidencia suficiente y apropiada sobre los sistemas operativos utilizados por la empresa para la generación del Comercio Electrónico con el fin de concluir sobre la razonabilidad de las cifras presentadas en los Estados Financieros.

Nº	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 19/31

1.	Verifique en que plataforma se ejecuta la pagina web y cerciorarse de que sea compatible con otras plataformas.		Analítica	Coteje con el manual del software y hardware.
2.	Verifique si la página web solicita programas adicionales para que el cliente pueda realizar sus operaciones de manera rápida y efectiva.		Analítica	Coteje con el manual de las especificaciones del sistema
3.	Verificar la existencia de manuales de usuario necesarios para desarrollar las actividades de programación y mantenimiento a la página web.			Concluya acerca de la calidad y efectividad de los manuales y el uso adecuado del mismo
4.	Verifique que tipo de servidor utiliza la empresa para la ejecución de la página web.		Narrativa	Coteje si el servidor es el especificado en el manual y evalúe su eficiencia
5.	Si existe software inteligente en la página web que ayuden a los clientes a realizar sus compras y en ofrecer productos relacionados a su compra.		Narrativa	Cerciórese que haya software inteligente y si lo hay concluya sobre el mismo

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: INFORMATICA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: SISTEMAS OPERATIVOS

OBJETIVO:

Obtener la evidencia suficiente y apropiada sobre los sistemas operativos utilizados por la empresa para la generación del Comercio Electrónico con el fin de concluir sobre la razonabilidad de las cifras presentadas en los Estados Financieros.

Nº	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 20/31

6.	Verifique la legalidad de los sistemas operativos con los que cuenta la empresa.		Detalle	Coteje y obtenga copia de las licencias
7.	Verificar si se cuenta con agentes de comercio inteligentes tales como: a. Best bock buy.com b. Bottomdolar c. Balorfand		Analítica	Concluya acerca de los diferentes agentes de comercio electrónico y su efectividad en la web
8.	Verificar la existencia, protección y periodicidad de los respaldos de bases de datos, software e información importante para la empresa relacionada al sistema operativo en el que se ejecuta la pagina web.		Detalle	Coteje con las medidas de control interno informático y el manual del hardware (sección seguridad física)

Hecho por _____

Revisado por _____

Aprobado por _____

Fecha de elaboración _____

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: FINANCIERA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: INVENTARIO

OBJETIVO: Verificar la existencia de inventario con el fin de compararlos con los productos ofrecidos en la sucursal virtual.

Nº	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 21/31

1.	Verifique cada cuanto tiempo realizan inventarios físicos.		Cedula Narrativa	Solicita copia de las políticas sobre los periodos que se realizan la toma de los inventarios físicos.
2.	<p>Solicite el ultimo inventario fisico detallado que hallan realizado y el inicial del siguiente perdió y realice lo siguiente:</p> <p>a) Verifique la aplicación del método de evaluación del inventario corresponda al autorizado por el sistema contable, y que dicho método este autorizado en el Código Tributario.</p> <p>b) Efectué Análisis de los saldos, comparando el final del periodo anterior con el inicial del periodo investigado.</p> <p>c) Verifique que los productos que aparecen en la Web estén incluidos en el listado</p>		Cedula analítica	Cotejé los reportes generados por el sistema contra los reportes de kardex en bodega y concluya sobre discrepancias.

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: FINANCIERA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: INVENTARIO

OBJETIVO: Verificar la existencia de inventario con el fin de compararlos con los productos ofrecidos en la sucursal virtual.

Nº	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP422/31

	<p>proporcionado por ellos. (verifique color, marca, etc.)</p> <p>d) Coteje el saldo de las existencias según inventario con la información del kardex y el sistema.</p> <p>e) Investigue sobre ajustes y/o diferencias importantes, en caso de ajustes por faltantes y sobrantes verifique que se aplique lo establecido en el Art. 11 ley de IVA.</p> <p>f) Realice pruebas de inventario según la Web y lo físico.</p>			
3.	Verifique si al momento de realizar una venta son descargados del inventario dichos productos. (Quien es el encargado de verificar dicho movimiento)		Cedula Analítica	Corrobore que se registran todas las operaciones de salida en los inventarios.

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: FINANCIERA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: INVENTARIO

OBJETIVO: Verificar la existencia de inventario con el fin de compararlos con los productos ofrecidos en la sucursal virtual.

Nº	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 23/31

4.	Verifique cada cuanto tiempo son cambiados los productos en la Web.		Cedula Narrativa	Coteje reportes de actualización de precios emitidos por la administración contra los publicados en el sitio Web.
5.	Verificar el procedimiento que se tiene al momento de realizar una compra como es ingresado en el inventario y cuanto tarda en entrar al sitio Web.		Cedula Narrativa	Elabore una narrativa acerca del procedimiento de compra.
6.	Verifique cada cuanto tiempo es actualizada la página Web. (Si se vende el ultimo articulo cuanto tiempo se espera para sacarlo de la Web)		Cedula Narrativa	Solicite copia de las políticas de actualización del sitio Web.

Hecho por _____

Revisado por _____

Aprobado por _____

Fecha de elaboración _____

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: FINANCIERA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: INGRESOS POR VENTA

OBJETIVO: Verificar que todas las ventas tanto físicas como las de la Web sean registradas adecuadamente en sus respectivos libros y declaradas según la ley

Nº	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 24/31

1.	Elaborar Cédulas Sumarias, analíticas y de detalle de los ingresos del cliente tanto físicos como los de la Web.		Cedula sumaria	
2.	Realizar una comparación de los ingresos registrados y declarados por el cliente, utilizando las siguientes fuentes: a) Libros de ventas IVA b) Declaraciones IVA c) Declaraciones de Pago a Cuenta d) Registros Contables Legales Por las diferencias determinadas, investigue su origen o solicite explicación por escrito (valide las respuestas) Verifique que se incluyan los ingresos de las ventas hechas en la Web.		Cedula Analítica	Coteje reportes generados por el sistema contra los físicos.

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: FINANCIERA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: INGRESOS POR VENTA

OBJETIVO: Verificar que todas las ventas tanto físicas como las de la Web sean registradas adecuadamente en sus respectivos libros y declaradas según la ley

Nº	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 25/31

3.	Seleccionar los cuatro periodos mas representativos respecto a los saldos mensuales en las ventas internas gravadas, exportaciones y ventas exentas, tomando una muestra del 60% en cada periodo, para verificar que los valores documentados, tanto ventas como débitos, hayan sido debidamente registrados en los libros de IVA.		Cedula Analítica	Concluya mediante la revisión que las ventas efectuadas en la Web se ingresen a sus respectivos reportes.
4.	En cuanto a las ventas en la Web, verificar si se han declarado las totalidades de sus ingresos; y si lo facturado corresponde al precio pactado, tanto en Web como físicamente		Cedula Analítica	Cerciórese que lo que se ofrece en la Web es realmente lo que solicito.
5.	Por las ventas efectuadas, seleccionar tres meses y verificar a base de muestra que las unidades vendidas-facturadas estén descargadas de las tarjetas kardex de inventario, del sistema y sus respectivas cuentas.		Cedula Analítica	Coteje el reporte de ventas realizadas en el sitio Web de un periodo determinado contra los reportes de bodega.

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: FINANCIERA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: INGRESOS POR VENTA

OBJETIVO: Verificar que todas las ventas tanto físicas como las de la Web sean registradas adecuadamente en sus respectivos libros y declaradas según la ley

Nº	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 26/31

6.	Verificar los asientos de ajuste sobre rebajas y devoluciones sobre las ventas, créditos fiscales (notas de crédito) y otros que pudieran afectar los ingresos y utilidades, asegurándose que: a) las devoluciones hayan ingresado nuevamente al inventario b) que la nota de crédito se haya emitido en el periodo correspondiente		Cedula Analítica	Corrobore que todos los ajustes que se efectúen en el sitio Web se registren en contabilidad.
7.	Investigar sobre el autoconsumo, rifas, sorteos y/o regalías; verificando que se haya causado el impuesto respectivo. (Art. 11 y 16 Ley del IVA).		Cedula Narrativa	Elabore una narrativa sobre dichos procedimientos.

Hecho por _____

Revisado por _____

Aprobado por _____

Fecha de elaboración _____

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: FINANCIERA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: CUENTAS POR COBRAR

OBJETIVO: Obtener la evidencia suficiente y apropiada sobre la correcta valuación de las cuenta por cobrar derivadas de las ventas realizadas en la sucursal virtual, así también la comprobación de su correcta presentación en los Estados Financieros.

Nº	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 27/31

VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN				
Solicite la autorización del responsable del manejo de la pagina web para ingresar a esta y realice lo siguiente:				
1.	Verificar la existencia de manuales de procedimientos que el operador debe seguir al momento de realizar una venta.		Cedula narrativa	Solicite copia de los manuales de procedimientos utilizados para ejecutar una venta en el sitio Web
2.	Ingrese a la pagina Web como cliente y realice una operación de compra, detallando en una cedula los requerimientos que esta le solicita		Cedula narrativa	Solicitar un acceso en modo de prueba a la unidad de sistemas y realice la operación indicada concluyendo sobre los requerimientos solicitados.
3.	Verifique el tipo de transacciones que puede realizar en la pagina Web tales como: <ul style="list-style-type: none">• Contratos a plazo• Solicitud de saldos de cuentas corrientes• Pagos de contratos a plazo• Abonos a cuenta corriente. Y documentar el procedimiento con la		Cedula de detalle	Detalle las diferentes operaciones que el sitio Web permite realizar al cliente y concluya sobre lo adecuado de la información generada.

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: FINANCIERA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: CUENTAS POR COBRAR

OBJETIVO: Obtener la evidencia suficiente y apropiada sobre la correcta valuación de las cuenta por cobrar derivadas de las ventas realizadas en la sucursal virtual, así también la comprobación de su correcta presentación en los Estados Financieros.

Nº	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 28/31

	captura de pantalla.			
4.	Verifique en la cesta de compras las cuentas que están siendo afectadas en la operación realizada, debiendo encontrar en esta la cuenta por cobrar.		Cedula de detalle	Detalle las cuentas que son afectadas al momento de realizar una venta.
5.	Verificar la clasificación de cuentas por cobrar incluidas en la cesta de compras ya sea por tarjetas de bancos y la tarjeta emitida por la empresa.		Cedula Analítica	Solicitar el análisis de las cuentas por cobrar
6.	Cotejar los datos enviados como cliente con los recibidos por la empresa, principalmente los relacionados al pago de los productos, para verificar la integridad de la información transferida.		Cedula Analítica	Solicitar acceso en modo de prueba y realizar una transacción posteriormente verifique en la base de datos la información recibida y concluya sobre la integridad de esta
7.	Al momento del pago de los productos, observar el procedimiento que realiza la empresa para cerciorarse que el número de tarjeta de crédito que se introdujo en el sitio web posee fondos o no, tales como (confirmación en línea empresa-banco o un procedimiento manual por medio de llamadas telefónicas) documentar dicho		Cedula narrativa	Describa el procedimiento observado y concluya.

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: FINANCIERA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: CUENTAS POR COBRAR

OBJETIVO: Obtener la evidencia suficiente y apropiada sobre la correcta valuación de las cuenta por cobrar derivadas de las ventas realizadas en la sucursal virtual, así también la comprobación de su correcta presentación en los Estados Financieros.

Nº	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 29/31

	procedimiento.			
8.	Luego de finalizar la compra, observar y documentar de que manera es confirmada la transacción, por ejemplo: si es a través del correo electrónico obtenga impresión del correo de confirmación, si es a través de un mensaje en la pantalla realice una captura de la pantalla.		Cedula narrativa	Describa el procedimiento observado y concluya.
	Diríjase al departamento de contabilidad y solicite la autorización para revisar la siguiente información:			
9.	Verificar la transferencia de las ventas realizadas en la sucursal virtual y documentar con captura de pantallas la forma en que esta información es transferida, ya sea por lotes, en línea u otra.		Cedula narrativa	Solicite los reportes que genera el sistema sobre las ventas y coteje con los registrados en contabilidad
10.	Verificar la existencia de manuales de procedimientos sobre la captura de las ventas, la revisión para control de calidad, la validación y la transferencia de esta a la contabilidad.		Cedula narrativa	Revise que el manual de procedimientos especifique la responsabilidad de cada operador.

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: FINANCIERA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: CUENTAS POR COBRAR

OBJETIVO: Obtener la evidencia suficiente y apropiada sobre la correcta valuación de las cuenta por cobrar derivadas de las ventas realizadas en la sucursal virtual, así también la comprobación de su correcta presentación en los Estados Financieros.

Nº	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 30/31

11.	Observe y documente en una cedula narrativa el proceso seguido para la captura, revisión y validación de la información en contabilidad.		cedula narrativa	Describa el procedimiento observado y concluya.
12.	Selecciones una muestra de los últimos cinco meses y verifique lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> a. Si existen cuentas por cobrar con antigüedad no razonable. b. Verificar la gestión de cobro oportuna sobre los pagos recibidos con tarjetas de crédito de bancos. c. Verificar el traslado del monto por cobrar a las cuentas bancarias de la empresa. d. De las cuentas por cobrar que aun no se han hecho efectivo el cobro envíe una confirmación de saldo por e-mail al cliente para confrontar la información del cliente con la que contiene la empresa. 		Cedula Analítica	Analice cada una de las operaciones y concluya.
13.	POLÍTICAS PARA INCOBRABILIDAD Verifique la existencia de políticas relacionadas a cuentas incobrables, y el porcentaje de		Cedula narrativa	Solicite el manual de políticas.

IV PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA APLICADOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO

ÁREA: FINANCIERA

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA: CUENTAS POR COBRAR

OBJETIVO: Obtener la evidencia suficiente y apropiada sobre la correcta valuación de las cuenta por cobrar derivadas de las ventas realizadas en la sucursal virtual, así también la comprobación de su correcta presentación en los Estados Financieros.

Nº	No PROCEDIMIENTOS	HECHO POR	REF PTS	PROCEDIMIENTO A EJECUTAR
----	-------------------	-----------	---------	--------------------------

MP4 31/31

	incobrabilidad que representan las operaciones realizadas a través de la sucursal virtual.			
14.	Verificar si existen criterios especiales para declarar incobrable una venta realizada en la sucursal virtual, de las otras realizadas en sucursales físicas.		Cedula narrativa	Solicite el manual de políticas
15.	Verifique el tratamiento contable a las cuentas declaradas incobrable y recuperadas posteriormente, así su valuación.		Cedula narrativa	Describa como es efectuado dicho procedimiento y concluya

Hecho por _____

Revisado por _____

Aprobado por _____

Fecha de elaboración _____

MEMORÁNDUM DE PLANEACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA AL COMERCIO
ELECTRÓNICO

VI. CEDULA DE MARCAS

MP6 1/1

√	=	Verificado con el sistema
√√	=	Confirmado por la Administración
┐	=	Verificado de forma visual
≡	=	Verificado con documento fuente
~	=	Verificado con empleados
®	=	No proporcionado
C/G	=	Carta de Gerencia
ζ	=	Verificado contra política
└	=	Verificado contra software
§	=	Verificación física

CAPITULO IV

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación que se realizo a los contadores encargados de la Auditoría Interna de las empresas que efectúan operaciones de comercio electrónico, se puede establecer las siguientes conclusiones:

Las operaciones de comercio electrónico en las empresas son de suma importancia para la razonabilidad de las cifras presentadas en los Estados Financieros, por lo que es necesario implementar todos los controles, procedimientos y/o modelos de auditoria necesarios para asegurar dicha razonabilidad.

Es importante señalar que los contadores encargados de la auditoria interna en las empresas que desarrollan este tipo de operaciones, deben consideran y tomar muy en cuenta los riesgos de una mala aplicación en este tipo de operaciones y su incidencia en los Estados Financieros a si como de conocer y estudiar todo las cuentas y procesos relacionados a este tipo de operaciones para poder aplicar las correcciones o correctivos necesarios para disminuir dichos riesgos.

Es importante la capacitación de los Contadores Públicos ante el surgimiento y avance de nuevas tecnologías, que afectan y tienen relación en la profesión.

Los profesionales de la Contaduría Pública consideran que es muy importante la evaluación del Procesamiento Electrónico de Datos (PED) en las operaciones de comercio electrónico ya que su incidencia es muy relevante para la contabilidad y en la razonabilidad de las cifras presentadas en los Estados Financieros, por lo que es necesario que todo el personal este en constante capacitación ante los cambios y tendencias tecnológicas a los que esta sometida la empresa.

Hace falta que las empresas adquieran el compromiso de brindar las herramientas necesarias al auditor interno relacionadas a la adquisición de nuevos conocimientos que sean útiles para realizar la revisión de las operaciones de comercio electrónico de tal manera que se le de la importancia adecuada a esta actividad comercial que sin duda representa una oportunidad potencial pero también un riesgo importantísimo en cuanto a la confidencialidad de la información.

Aun cuando los resultados obtenidos indican que gran parte de los auditores internos poseen un grado de conocimiento sobre el comercio electrónico, este conocimiento no ha sido trasladado a los memorándum de planeación en el sentido de elaborar programas específicos a la revisión del comercio electrónico ya que el contador público como auditor interno reconoce que es necesario elaborar estos programas sin embargo desconoce como ejecutar esta auditoría.

4.2 RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones anteriores, se formulan las siguientes recomendaciones:

1. Los profesionales en Contaduría Pública deben de estar conscientes de la importancia y relevante que es estar en una educación continua ante el surgimiento de nuevos temas y tecnologías que pudieran estar relacionadas a la profesión y no solo a nivel personal si no a nivel de gremios de profesionales.
2. Se recomienda que todo el personal tanto de auditoria como en cargado o relacionado al desarrollo de las operaciones de comercio electrónico, este en constante capacitación en esta área, a fin de poder tener un mayor nivel de certeza en la contabilidad y aumentar la razonabilidad de las cifras presentadas en los Estados Financieros.
3. Para poder garantizar la razonabilidad de las cifras presentada en los Estados Financieros de las empresas que desarrollan operaciones de comercio electrónico, es necesario e importante la implementación de un modelo de auditoria interna que ayude al profesional encargado de auditar, controlar y evaluar dichas operaciones; lo antes mencionado lo puede lograr, a través de la capacitación y educación continua y con el uso de herramientas que le proporcionen lineamientos tales como lo propuesto en el capítulo III de este documento.
4. Se recomienda a las empresas que se dedican a la explotación del comercio electrónico tomar las medidas necesarias para brindar la capacitación adecuada al auditor interno, a fin de que el trabajo de este se adecue a las necesidades de la entidad sobre la salvaguarda de sus activos, especialmente a la información que se transfiere a través de redes de comunicación tales como Internet.

5. A los auditores internos tomar su papel en la adquisición de los conocimientos que le permitan brindar un servicio innovador y congruente a las necesidades de la compañía sobre la auditoría interna, a fin de que el comercio electrónico sea tomado en cuenta en todos sus aspectos importantes, dentro de los programas de auditoría a desarrollar

BIBLIOGRAFIA

LIBROS

Carlos Muñoz Razo, "Auditoría de Sistemas Computacionales", 1ra edición, 2002

Normas Internacionales de Contabilidad, edición 2006

R. Muñoz Campos. "Guía para Trabajos de Investigación Universitaria" Tercera Edición, El Salvador, 1992

Fernando Catacora Carpio. "Sistemas y Procedimientos Contables"
1997

LEYES

Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios.

Ley del Impuesto Sobre la Renta.

Código De Comercio.

Ley De Propiedad Intelectual

INTERNET

www.Monografias.com, "Comercio Electrónico"

www.monografias.com "Proceso De Implementación De NIC o NIIF En El Salvador"

TESIS

Girón Lievanos, Pedro Rigoberto, Programas de Auditoría Para la Obtención de Evidencia Sobre las Operaciones de Comercio Electrónico.

ANEXOS

ANEXO I
LISTADO DE EMPRESAS ENCUESTADAS

Almacenes Simán (Siman.com.sv)

Calleja, S.A. de C.V. - Súper Selectos

Dorian's (www.dorians.com)

Operadora del Sur, S.A. de C.V. - Despensa de Don Juan

Operadora del Sur, S.A. de C.V. - Europa, S.A. de C.V.

Industrias Capri, S. A. de C. V. (fabricante de muebles y camas)

Banco Cuscatlán, S.A. (www.bancocuscatlan.com)

Banco Agrícola, S.A. (www.bancoagricola.com)

Banco HSBC Salvadoreño, S.A. (www.bancosal.com)

Banco Uno, S. A. (www.bancouno.com.sv)

TV OFFER

UPS

Industrias Caricia S.A. de C.V. (ADOC)

ANEXO II



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



CUESTIONARIO DE INVESTIGACION PARA TRABAJO DE GRADUACION

OBJETIVO: recopilar la información necesaria sobre el conocimiento y especialización del Contador Público en lo relativo a la auditoría interna enfocada a la revisión de operaciones de comercio electrónico.

DIRIGIDO A: a los profesionales de Contaduría en el ejercicio de la auditoría interna, de las empresas de la ciudad de san salvador, que realizan operaciones de comercio electrónico.

ASPECTOS GENERALES

1. En el ejercicio profesional de la auditoría, ¿Cuántos años de experiencia tiene en las áreas de:
 - a) Auditoría Interna _____ Años
 - b) Auditoría Externa _____ Años
2. Como profesional de la contaduría publica en el ejercicio de la auditoría interna, ¿considera usted que es necesario capacitarse en área nuevas como el comercio

SI NO
electrónico?

¿Por qué? _____

ANEXO II



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



3. En términos porcentuales, ¿cuanto considera usted que conoce sobre las operaciones realizadas a través de una tienda virtual?
- a) 25%
 - b) 50%
 - c) 75%
 - d) 100%

4. ¿Conoce el proceso para realizar una compra a través de la página web de su empresa?

SI NO

5. ¿Considera usted que se deben diseñar programas de auditoria interna específicamente a las operaciones realizadas a través de internet?

SI NO

¿Por qué? _____

ASPECTOS TECNICOS

6. ¿Con que frecuencia se revisan y/o se modifican los programas de las pruebas a realizar en la auditoria interna?
- a) Por cada periodo auditado
 - b) de acuerdo a la modalidad de las operaciones
 - c) de acuerdo a objetivos
 - d) no se revisan

ANEXO II



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



7. ¿Conoce usted como realizar una auditoria interna específicamente a operaciones de comercio electrónico?

SI NO

8. Si su respuesta es si, ¿por qué medio adquirió estos conocimientos?

- e) Capacitaciones proporcionadas por la empresa
- f) Seminarios taller
- g) En su ejercicio profesional
- h) Boletines

9. ¿Ha efectuado usted alguna auditoria interna con el enfoque del comercio electrónico?

SI NO

¿Por qué? _____

10. ¿Cree que es necesario que el contador público como auditor interno, actualice sus conocimientos constantemente y de acuerdo a los cambios en la naturaleza de las operaciones que realizan las empresas en la economía globalizada?

SI NO

¿Por qué? _____

ANEXO II



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



11. ¿en su opinión, incursionar en el mercado virtual, representa nuevos riesgos que afectaran la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros?

SI NO

¿Por qué? qué?

12. ¿Se cuenta con políticas de adiestramiento al personal que desarrolla las pruebas contenidas en los programas, antes de efectuar la auditoria interna?

SI NO

¿Por qué? _____

13. ¿ha realizado auditorias en las cuales evaluó el sitio web de la empresa?

Si No

¿Por qué?

ANEXO II



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



14. ¿Por qué considera importante realizar un estudio y evaluación de control interno específicamente a las operaciones comerciales realizadas a través de la página web?

- a) Para identificar nuevos riesgos
- b) Para diseñar la pruebas a realizar
- c) Para determinar la evidencia de auditoría
- d) Todas las anteriores
- e) No es importante

15. ¿Cree usted que es necesario diseñar un modelo de auditoría interna basado en operaciones electrónicas que sirva de parámetro para poder efectuarla en cualquier tipo de empresa?

SI NO

¿Por qué? _____

ANEXO III

2.6.3 PRESENTACION DE LOS DATOS

PREGUNTA 1

En el ejercicio Profesional, ¿Cuántos años de experiencia tiene en las siguientes áreas según estos rangos, a) 1 a 3 años; b) de 3 a 5 años y c) de 6 a más años?

- a) Contabilidad _____ años
b) Auditoría Interna _____ años
c) Informática _____ años
d) Comercio Electrónico _____ años

Objetivo:

Conocer la experiencia con la que cuentan los profesionales en Contaduría Pública que ejercen la auditoría interna en las empresas que realizan Comercio Electrónico en la ciudad de San Salvador.

Tabulación:

a) Contabilidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1 a 3 Años	2	17%
3 a 5 Años	2	16%
De 6 a más Años	8	67%
No Responde	0	0%
TOTAL	12	100%



Análisis:

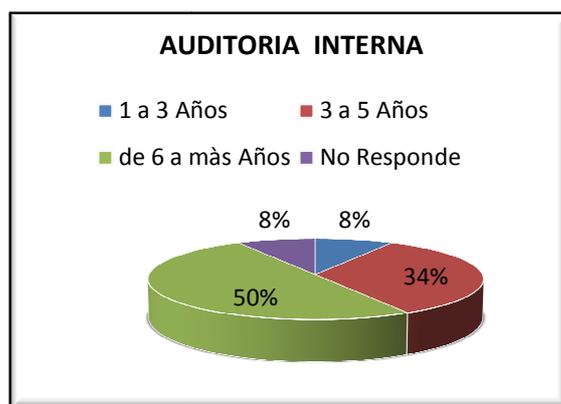
Los resultados indican que de los profesionales encuestados el 67% tiene más de seis años de experiencia en el área de Contabilidad, la diferencia del 33% oscila de un a cinco años.

ANEXO III

En tal sentido las personas encargadas del área de Auditoría Interna dentro de las empresas que realizan operaciones de Comercio Electrónico poseen experiencia suficiente en el área contable.

b) Auditoría Interna

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1 a 3 Años	1	8%
3 a 5 Años	4	34%
De 6 a más Años	6	50%
No Responde	1	8%
TOTAL	12	100%



Análisis:

El resultado indica que de los profesionales encuestados el 50% tiene más de seis años de experiencia, en el área de auditoría interna, un 34% tiene de tres a cinco años y el resto de uno a tres años.

c) Informática:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1 a 3 Años	3	25%
3 a 5 Años	3	25%
De 6 a más Años	4	33%
No Responde	2	17%
TOTAL	12	100%



Análisis:

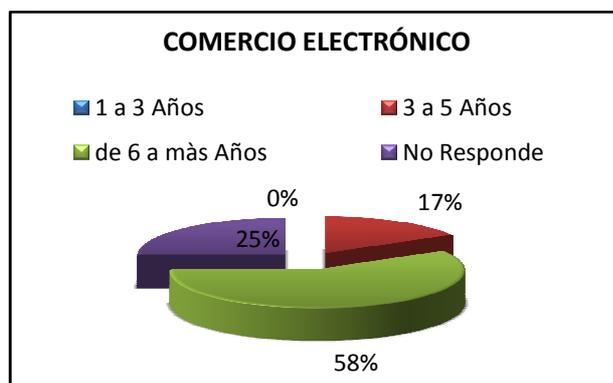
De los profesionales encuestados existe un porcentaje que no responde el cual esta representado por el 17%; en cambio el 33%

ANEXO III

poseen experiencia de más de seis años en el área de informática el 50% restante oscilan entre 1 año y 5 años.

d) Comercio Electrónico:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1 a 3 Años	0	0%
3 a 5 Años	2	17%
De 6 a más Años	7	58%
No Responde	3	25%
TOTAL	12	100%



Análisis:

Más del 50% de los profesionales encuestados poseen experiencia respecto al Comercio Electrónico. Sin embargo en las siguientes preguntas y los resultados obtenidos demuestran que este conocimiento no se refleja en los programas de auditoría elaborados para la revisión de las operaciones de la empresa.

ANEXO III

PREGUNTA 2

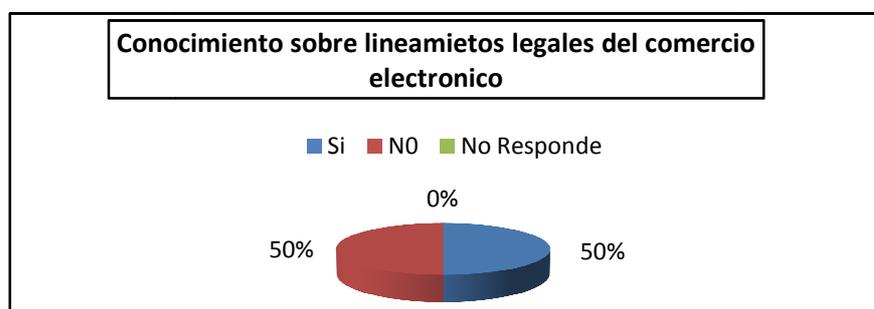
¿Conoce los lineamientos legales que deben seguir las empresas que realizan operaciones de Comercio Electrónico en El Salvador?

Objetivo:

Indagar sobre el conocimiento que poseen los auditores internos en cuanto a los aspectos legales que deben tomar en cuenta las empresas al incursionar en el Comercio Electrónico.

Tabulación:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	6	50%
No	6	50%
No Responde	0	0%
TOTAL	12	100%



Análisis:

Los resultados indican que la mitad de los profesionales conocen de los lineamientos legales que deben seguir en lo relacionado al Comercio Electrónico aun cuando la pregunta es muy genérica, es decir que no especifica que lineamientos legales son, tal parece que el Auditor Interno posee una noción acerca de que aspectos podrían ser, los cuales se presentan en la pregunta siguiente.

ANEXO III

PREGUNTA 3

Si su respuesta fue Si ¿Qué tipo de trámites conoce?

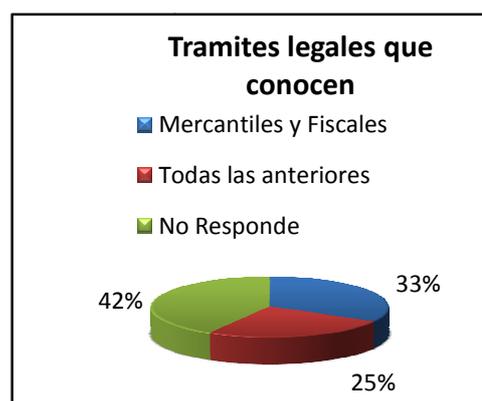
- Mercantiles
- Fiscales
- Municipales
- Todos los anteriores

Objetivo:

Listar los aspectos legales que el auditor interno conoce para el desarrollo de la actividad empresarial relacionada al Comercio Electrónico.

Tabulación:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Mercantiles y Fiscales	4	33%
Todas las Anteriores	3	25%
No Responde	5	42%
TOTAL	12	100%



Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede inferir en que un buen porcentaje de los profesionales no conocen los aspectos legales que para el desarrollo de las operaciones de Comercio Electrónico deben cumplir las empresas, solo el 33% conoce lineamientos Mercantiles y Fiscales, el 25% además de conocer aspectos tanto Mercantiles como Fiscales también conoce lineamientos municipales.

ANEXO III

PREGUNTA 4

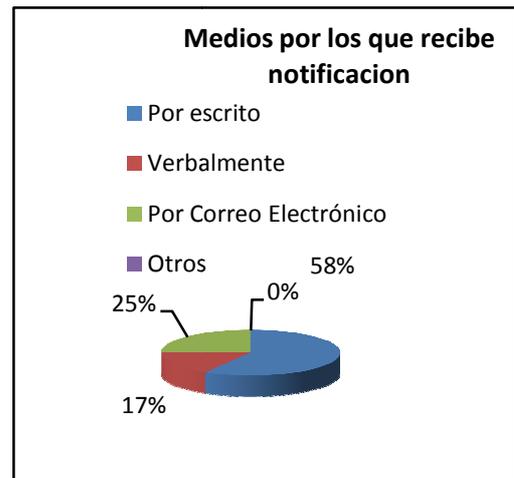
¿Por qué medios la empresa le informa de los cambios realizados en relación a las operaciones comerciales, y en especial a las operaciones de Comercio Electrónico?

Objetivo:

Conocer los medios de comunicación utilizados por las empresas que realizan Comercio Electrónico, para informar al auditor interno sobre los cambios implementados en las formas de comercialización, ya sea a través de medios escritos, de forma verbal, por medio de correo electrónico u otros.

Tabulación:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Por Escrito	7	58%
Verbalmente	2	17%
Por Correo Electrónico	3	25%
Otros	0	0%
TOTAL	12	100%



Análisis:

El medio mas utilizado por las empresas para informar sobre los cambios que se realizan en las operaciones comerciales es el escrito, lo cual es conveniente ya que esto representa evidencia que servirá al auditor para fundar sus conclusiones. El siguiente es el medio electrónico representado por el 25% y un 17% verbalmente lo cual no es muy recomendado debido a que no existe soporte alguno de las autorizaciones para tales cambios.

ANEXO III

PREGUNTA 5

¿Sabe usted como realizar una Auditoria Interna específicamente a operaciones de Comercio Electrónico?

Objetivo:

Indagar sobre el conocimiento que tiene el auditor interno para planear y ejecutar una auditoría específicamente al Comercio Electrónico.

Tabulación:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	7	58%
No	5	42%
No Responde	0	0%
TOTAL	12	100%



Análisis:

Los profesionales encargados de la Auditoria Interna poseen los conocimientos necesarios para desarrollar una auditoria a las operaciones de Comercio Electrónico en las empresas que realizan esta actividad comercial, ya que un 58% respondió sí, la diferencia representada por el 42% no poseen los conocimientos necesarios para realizar este tipo auditoría.

ANEXO III

PREGUNTA 6

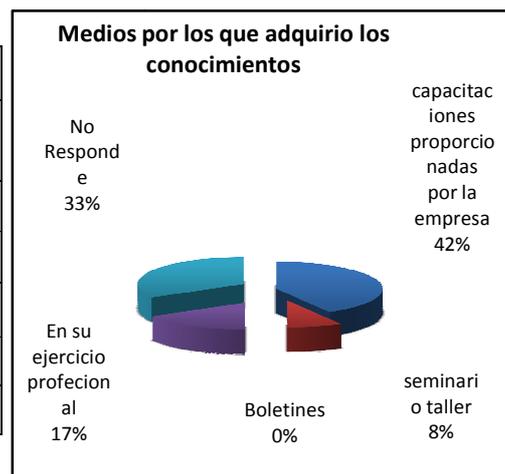
Si su respuesta fue si ¿Por que medio adquirió estos conocimientos?

Objetivo:

Conocer los medios utilizados por el Auditor Interno para capacitarse y desarrollar una auditoría a operaciones de Comercio Electrónico, ya sean capacitaciones proporcionadas por la empresa, seminarios taller, boletines o en el ejercicio Profesional.

Tabulación:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Capacitaciones Proporcionadas por la Empresa	5	42%
Seminario Taller	1	8%
Boletines	0	0%
En su Ejercicio Profesional	2	17%
No Responde	4	33%
TOTAL	12	100%



Análisis:

El 42% de los profesionales encuestados han adquirido sus conocimientos por Capacitaciones proporcionadas por la empresa lo cual indica la preocupación por parte de las empresas en controlar los riesgos que enfrentan al incursionar el mercado virtual, la otra forma de adquirir estos conocimientos es a través de seminarios taller y en el desarrollo del ejercicio profesional.

ANEXO III

PREGUNTA 7

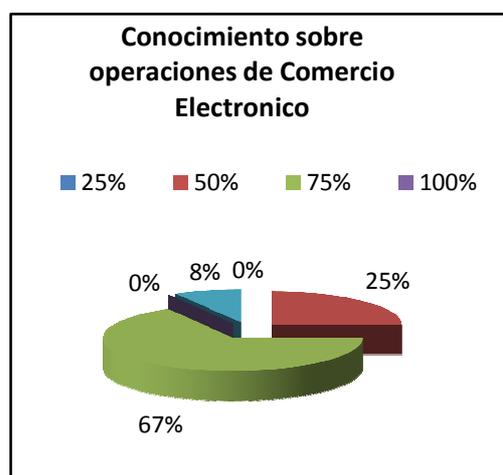
En términos porcentuales ¿Cuánto considera usted que conoce sobre operaciones comerciales realizadas a través de una tienda virtual?

Objetivo:

Determinar el grado de conocimiento que posee el auditor interno sobre las operaciones que se realizan en la generación de ventas a través de tiendas virtuales.

Tabulación:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
25%	0	0%
50%	3	25%
75%	8	67%
100%	0	0%
No Responde	1	8%
TOTAL	12	100%



Análisis:

El 67% de los profesionales encuestados conoce más de un cincuenta por ciento sobre operaciones de comercio electrónico lo que indica que es una actividad que esta siendo tomada por las empresas para incursionar en nuevos mercados y por lo tanto necesita una especial atención en los programas de Auditoría Interna, un 25% conoce un cincuenta por ciento, mientras la diferencia no responde.

ANEXO III

PREGUNTA 8

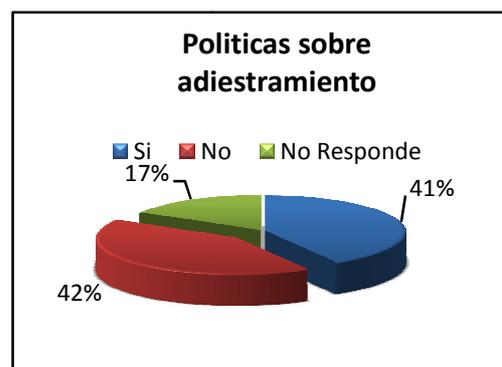
¿Se cuenta con políticas sobre el adiestramiento al personal que desarrolla las pruebas contenidas en los programas, antes de efectuar la auditoria interna?

Objetivo:

Determinar la existencia de políticas adecuadas para el entrenamiento de los auxiliares en auditoría interna antes de desarrollar programas, sobre las diferentes áreas que serán auditadas.

Tabulación:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	5	42%
No	5	42%
No Responde	2	16%
TOTAL	12	100%



Análisis:

Los resultados indican que el 42% de las empresas cuentan con políticas de adiestramiento al personal en lo relacionado a la auditoria interna por que consideran que es importante y es parte de su política, igual porcentaje no cuenta con políticas ya que cuentan con programas de trabajo e informes del área pero de forma general y no técnica, mientras el 16% no responde.

ANEXO III

PREGUNTA 9

¿Considera usted que se deben diseñar programas de auditoria interna específicamente a las operaciones realizadas a través de Internet?

Objetivo:

Conocer la importancia que los auditores internos dan a las operaciones de Comercio Electrónico, de tal forma que los programas elaborados incluyan procedimientos específicos a estas operaciones.

Tabulación:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	12	100%
No	0	0%
No Responde	0	0%
TOTAL	12	100%



Análisis:

Los resultados indican que todos los profesionales encuestados reconocen la necesidad de contar con programas de Auditoria Interna ya que deben de planificar para disminuir los riesgos inherentes a estas operaciones y para documentar toda la evidencia necesaria que será el soporte de las conclusiones del auditor sobre el Comercio Electrónico que realizan las empresas para las que laboran.

ANEXO III

PREGUNTA 10

¿Con que Frecuencia se revisa y/o modifican los programas de las pruebas a realizar en la auditoria interna?

- Por cada Periodo Auditado
- De acuerdo a la modalidad de las operaciones
- De acuerdo a los Objetivos
- No se revisan

Objetivo:

Conocer los criterios utilizados por el auditor interno para revisar o modifica los programas de auditoría que serán utilizados en la revisión de las áreas a auditar, de acuerdo a la planeación realizada.

Tabulación:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Por Cada Periodo Auditado	2	17%
De Acuerdo a la Modalidad de Operaciones	4	33%
De Acuerdo a los Objetivos	1	8%
No se revisan	2	17%
No Responde	3	25%
TOTAL	12	100%

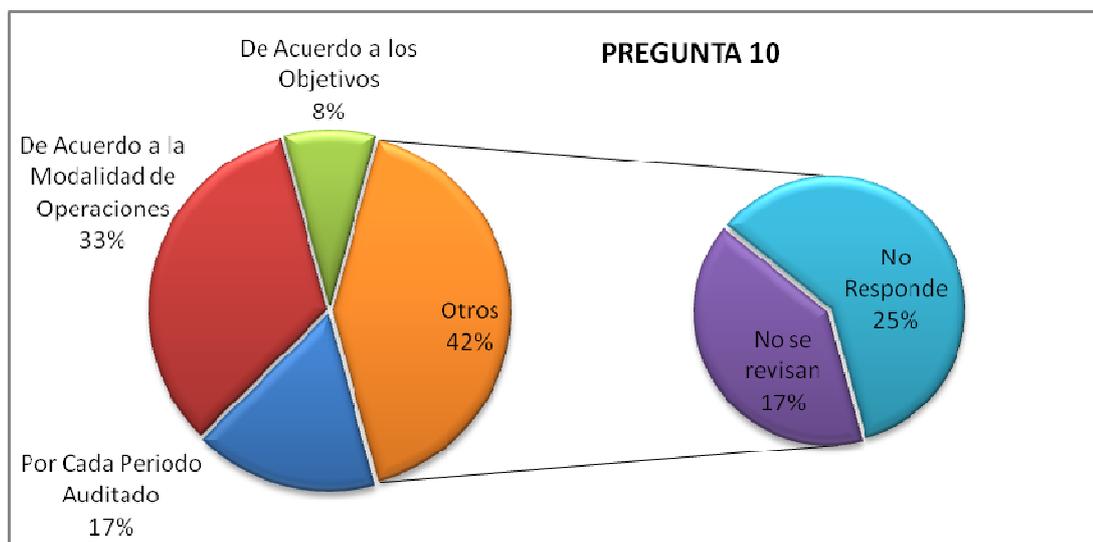
ANEXO III

Análisis:

El 33% de los profesionales encuestados, revisa los programas con que cuenta de acuerdo a la modalidad de sus operaciones, un 17% por cada periodo auditado, igual porcentaje no los revisan, un 8% de acuerdo a sus objetivos y un 25% no responde.

Representación Grafica:

Frecuencia con la que se modifican los programas de auditoría



ANEXO III

PREGUNTA 11

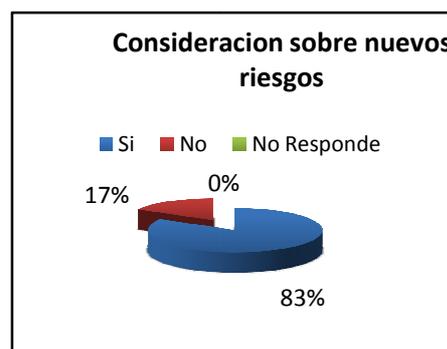
¿En su opinión, incursionar en el mercado virtual representa nuevos riesgos que afectaran la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros?

Objetivo:

Determinar la existencia de nuevos riesgos que a criterio de Auditor Interno, afectan la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros de las empresas que realizan operaciones de Comercio Electrónico.

Tabulación:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	10	83%
No	2	17%
No Responde	0	0%
TOTAL	12	100%



Análisis:

EL 83% de los auditores considera que el incursionar en el mercado virtual representa nuevos riesgos para la presentación de la información financiera ya que son operaciones nuevas y dependen en gran medida sistemas informático que en determinado momento pueden fallar y no permitir que la información viaje a la contabilidad, lo que puede convertirse en un ingreso representativo para la empresa y no ser registrado en su totalidad ya sea por integración de los sistemas, por fraudes, virus, vulnerabilidad, etc. el 17% considera que las operaciones de comercio electrónico no representan riesgo alguno para la empresa.

ANEXO III

PREGUNTA 12

¿Cuál cree que es la razón por la que las empresas deben aplicar la auditoria interna específicamente a operaciones de Comercio Electrónico?

- Disminuir riesgos
- Fortalecer procedimientos de control interno
- Asegurar el registro adecuado de las operaciones
- Ordenar los procedimientos a realizar
- Todos los anteriores

Objetivo:

Determinar las razones por las cuales las empresas que realizan Comercio Electrónico deben implementar una auditoría interna especialmente a estas operaciones incluyendo además a las áreas involucradas con esta actividad comercial.

Tabulación:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Disminuir Riesgos	2	17%
Fortalecer Procedimientos de Control Interno	0	0%
Asegurar el Registro Adecuado de las Operaciones	0	0%
Ordenar los Procedimientos a Realizar	0	0%
Todos los Anteriores	9	75%
No Responde	1	8%
TOTAL	12	100%

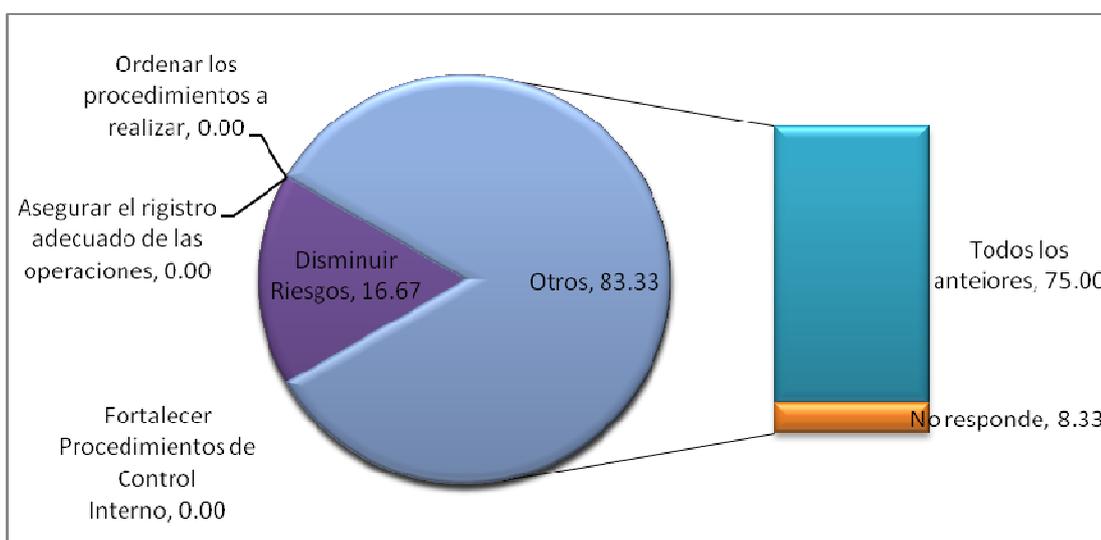
Análisis:

ANEXO III

Los resultados indican que el 75% considera que la aplicación de un modelo de Auditoria Interna a las operaciones de Comercio Electrónico contribuirá a disminuir riesgos, fortalecer procedimientos de control interno, asegurar el registro adecuado de las operaciones y a ordenar los procedimientos a realizar, un 17% considera que solo ayudan a disminuir riesgos y un 8% no responde.

Representación Grafica:

Consideraciones sobre las cuales se debe adoptar una auditoría al Comercio Electrónico



ANEXO III

PREGUNTA 13

Las operaciones de comercio electrónico inciden en gran medida en la razonabilidad de los Estados Financieros de una Empresa; partiendo de esto ¿Cree usted necesario aplicar un modelo de auditoría interna basados en las operaciones de Comercio Electrónico en las empresas?

Objetivo:

Conocer el criterio del Auditor Interno sobre la necesidad de aplicar una auditoría específicamente al Comercio Electrónico que garantice la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros.

Tabulación:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	12	100%
No	0	0%
No Responde	0	0%
TOTAL	12	100%

Análisis:



Los profesionales consideran que las operaciones de comercio electrónico inciden en gran medida en la razonabilidad de las cifras presentadas en los Estados Financieros, ya que este tipo de operaciones relacionan cuentas como Inventarios, Ingresos, Cuentas por Cobrar, así como gastos, estas operaciones no son mas que ventas que la empresa realiza solo que con diferente modalidad. Desde este momento en que dichas actividades sean representativas para la empresa, el área de auditoría tiene la obligación de velar por el reconocimiento oportuno de estas operaciones, consideran que es necesario contar con un manual que pueda orientar y ayudar a controlar estos movimientos.

ANEXO III

PREGUNTA 14

¿Cuál debe ser el papel del profesional de la Contaduría Pública ante las exigencias de las empresas en cuanto a la diversificación de sus servicios?

- Capacitación Constantemente
- Abierto a los Cambios
- Ambos

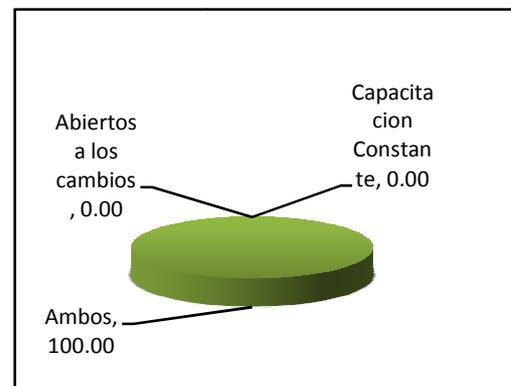
Objetivo:

Conocer la filosofía del Contador Público como Auditor Interno, sobre la actualización de conocimientos frente a los cambios experimentados por las empresas con respecto a la comercialización de productos o prestación de servicios.

Tabulación:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Capacitación Constante	0	0%
Abiertos a los Cambios	0	0%
Ambos	12	100%
TOTAL	12	100%

REPRESENTACION GRAFICA A LA PREGUNTA N° 14



Análisis:

El 100% de las personas encuestadas considera que los profesionales de la Contaduría Pública deben estar en un proceso de capacitación constante en cuanto a la diversificación de conocimientos y tener una actitud positiva frente a los cambios que experimenta la profesión debido al desarrollo de las tecnologías de la información.

ANEXO III

PREGUNTA 15

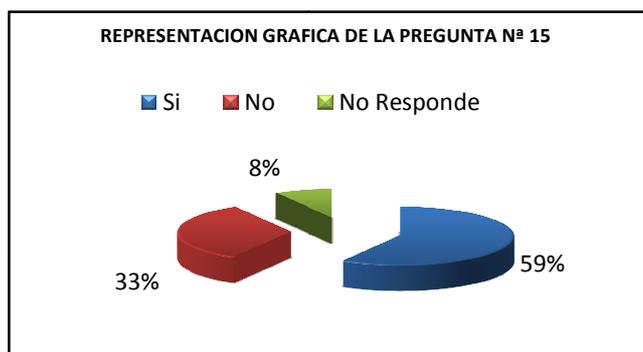
¿Considera usted que lo gremios de profesionales toman un papel protagónico en cuanto a la difusión de nuevos conocimientos sobre la profesión contable?

Objetivo:

Indagar sobre la opinión que los auditores internos tienen en cuanto a la importancia que los gremios de profesionales relacionados a esta materia, dan a la difusión de nuevos conocimientos y a nuevas prácticas de auditoría, según la naturaleza de las operaciones que las empresas adoptan.

Tabulación:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	7	59%
No	4	33%
No Responde	1	8%
TOTAL	12	100%



Análisis:

Los resultados indican que el 59% de los profesionales considera que los gremios de profesionales son los encargados de difundir los conocimientos sobre nuevos temas, en las diferentes áreas que atañen a la profesión, además poseer información reciente para una mejor comprensión y difusión, el 33% considera que los gremios no conocen del tema, otros que no existe una escuela sobre esta auditoria, la diferencia se abstiene de dar una opinión al respecto.

ANEXO IV

GLOSARIO

Anuncios Pop-under: son una variedad de lo que son los pop-up. Este abre una ventana nueva en el explorador, detrás de ventana activa. Los pop-unders interrumpen menos a los usuarios, pero no son vistos hasta que el usuario cierre las ventanas que está utilizando, haciendo que sea más difícil para el usuario determinar qué página Web las abrió.

Backup: Las copias de seguridad son un proceso que se utiliza para salvar toda la información, es decir, un usuario, quiere guardar toda la información, o parte de la información, de la que dispone en el PC hasta este momento, realizará una copia de seguridad de tal manera, que lo almacenará en una cinta, DVD, BluRay, en Internet o simplemente en otro Disco Duro, para posteriormente si pierde la información, poder restaurar el sistema.

Certificados de Servidor: se instalan en un servidor Web y permiten conectar un servicio con el dueño del servicio. En el caso de página Web, permiten garantizar que la dirección URL de la página Web y especialmente su dominio pertenecen realmente a tal o cual compañía. También permiten proteger las transacciones con usuarios gracias al protocolo SSL.

Certificados: un certificado permite asociar una clave pública con una entidad (una persona, un equipo, etc.) para garantizar su validez. El certificado es como la tarjeta de identificación de la clave, emitida por una entidad llamada Entidad de certificación (que frecuentemente se abrevia CA, por sus siglas en inglés).

Cifrado Simétrico o de Secreto Compartido: Cuando se emplea la misma clave en las operaciones de cifrado y descifrado, se dice que el criptosistema es simétrico o de clave secreta. Estos sistemas son mucho más rápidos que los de clave pública, y resultan apropiados para el cifrado de grandes volúmenes de datos.

Contra Reembolso: Es el único medio de pago utilizado en el comercio electrónico que implica la utilización de dinero en efectivo. En la actualidad es uno de los medios de pago preferidos por el consumidor en general, pues garantiza la entrega de los bienes antes del pago. Desde el punto de vista del vendedor este medio de pago conlleva dos inconvenientes fundamentales: el retraso del pago y la necesidad de recolectar físicamente el dinero por parte de quien realiza la entrega.

ANEXO IV

Control de Accesos: El control de acceso no sólo requiere la capacidad de identificación, sino también asociarla a la apertura o cerramiento de puertas, permitir o negar acceso basado en restricciones de tiempo, área o sector dentro de una empresa o institución.

Crackers: es una persona que mediante ingeniería inversa realiza seriales, keygens y cracks, los cuales sirven para modificar el comportamiento o ampliar la funcionalidad del Software o Hardware original al que se aplican, sin que en absoluto pretenda ser dañino para el usuario del mismo.

Criptografía: La palabra criptografía es un término genérico que describe todas las técnicas que permiten cifrar mensajes o hacerlos ininteligibles sin recurrir a una acción específica. El verbo asociado es cifrar. La criptografía se basa en la aritmética: En el caso de un texto, consiste en transformar las letras que conforman el mensaje en una serie de números (en forma de bits ya que los equipos informáticos usan el sistema binario) y luego realizar cálculos con estos números.

Extranet: Una extranet es una extensión del sistema de información de la empresa para los socios que están afuera de la red. Debe obtenerse acceso a la extranet en el grado en que ésta proporciona acceso al sistema de información para personas que están fuera de la empresa. Esto podría hacerse a través de una autenticación simple (mediante nombre de usuario y contraseña) o autenticación sólida (mediante un certificado). Se recomienda usar HTTPS para todas las páginas Web que se consultan desde el exterior con el fin de asegurar el transporte de consultas y respuestas HTTP y para prevenir especialmente la transferencia abierta de la contraseña en la red.

Firewall: Es un dispositivo que funciona como cortafuegos entre redes, permitiendo o denegando las transmisiones de una red a la otra. Un uso típico es situarlo entre una red local y la red Internet, como dispositivo de seguridad para evitar que los intrusos puedan acceder a información confidencial.

Firma Digital: La firma digital puede ser definida como una secuencia de datos electrónicos (bits) que se obtienen mediante la aplicación a un mensaje determinado de un algoritmo (fórmula matemática) de cifrado asimétricos o de clave pública, y que equivale funcionalmente a la firma autógrafa en orden a la identificación del autor del que procede el mensaje. Desde un punto de vista material, la firma digital es una simple cadena o secuencia de caracteres que se adjunta al final del cuerpo del mensaje firmado digitalmente.

ANEXO IV

Hacker: Es el neologismo utilizado para referirse a un experto en varias o alguna rama técnica relacionada con la informática: programación, redes de computadoras, sistemas operativos, hardware de red/voz, etc. Se suele llamar hackeo y hackear a las obras propias de un hacker.

HTML (HyperText Mark-Up Language): es lo que se conoce como "lenguaje de marcado", cuya función es preparar documentos escritos aplicando etiquetas de formato. Las etiquetas indican cómo se presenta el documento y cómo se vincula a otros documentos. HTML se usa también para la lectura de documentos en Internet desde diferentes equipos gracias al protocolo HTTP, que permite a los usuarios acceder, de forma remota, a documentos almacenados en una dirección específica de la red, denominada dirección URL.

Interfaces del usuario: Es la parte del sistema operativo que permite comunicarse con él, de tal manera que se puedan cargar programas, acceder archivos y realizar otras tareas. Existen tres tipos básicos de interfaces: las que se basan en comandos, las que utilizan menús y las interfaces gráficas de usuario.

Intranet: es un conjunto de servicios de Internet (por ejemplo, un servidor Web) dentro de una red local, es decir que es accesible sólo desde estaciones de trabajo de una red local o que es un conjunto de redes bien definidas invisibles (o inaccesibles) desde el exterior. Implica el uso de estándares cliente-servidor de Internet mediante protocolos TCP/IP, como por ejemplo el uso de navegadores de Internet (cliente basado en protocolo HTTP) y servidores Web (protocolo HTTP) para crear un sistema de información dentro de una organización o empresa.

Lenguaje de Definición de Datos (Data Definition Language, DDL por sus siglas en inglés): Es un lenguaje proporcionado por el sistema de gestión de base de datos que permite a los usuarios de la misma llevar a cabo las tareas de definición de las estructuras que almacenarán los datos así como de los procedimientos o funciones que permitan consultarlos.

Lenguaje de Manipulación de Datos (Data Manipulation Language DML): Es un lenguaje proporcionado por el sistema de gestión de base de datos que permite a los usuarios de la misma llevar a cabo las tareas de consulta o manipulación de los datos, organizados por el modelo de datos adecuado.

Microsoft SQL Server: Es un sistema de gestión de bases de datos relacionales (SGBD) basado en el lenguaje Transact-SQL, y específicamente en Sybase IQ, capaz de poner a disposición de muchos

ANEXO IV

usuarios grandes cantidades de datos de manera simultánea. Así de tener unas ventajas que a continuación se pueden describir.

MIME (Extensiones Multipropósito de Correo en Internet): Es un estándar propuesto por los laboratorios Bell Communications en 1991 para ampliar las posibilidades del correo electrónico al incluir la posibilidad de insertar documentos (imágenes, sonidos y texto) en un mensaje.

Protocolo de túnel: es un protocolo que cifra los datos que se transmiten desde un lado de la VPN (Red Privada Virtual) hacia el otro. La palabra "**túnel**" se usa para simbolizar el hecho que los datos estén cifrados desde el momento que entran a la VPN hasta que salen de ella y, por lo tanto, son incomprensibles para cualquiera que no se encuentre en uno de los extremos de la VPN, como si los datos viajaran a través de un túnel.

Protocolo HTTP (Protocolo de Transferencia de Hipertexto): Es el protocolo más utilizado en Internet. Permite la transferencia de mensajes con encabezados que describen el contenido de los mensajes mediante la codificación MIME. El propósito del protocolo HTTP es permitir la transferencia de archivos (principalmente, en formato HTML) entre un navegador (el cliente) y un servidor Web (denominado, entre otros, httpd en equipos UNIX) localizado mediante una cadena de caracteres denominada dirección URL.

Protocolo IPSec: es un protocolo definido por el IETF que se usa para transferir datos de manera segura en la capa de red. En realidad es un protocolo que mejora la seguridad del protocolo IP para garantizar la privacidad, integridad y autenticación de los datos enviados.

Protocolo L2TP: es un protocolo de túnel estándar (estandarizado en una RFC, solicitud de comentarios) muy similar al PPTP. L2TP encapsula tramas PPP, que a su vez encapsulan otros protocolos (como IP, IPX o NetBIOS).

Protocolo PPTP (protocolo de túnel punto a punto): consiste en crear tramas con el protocolo PPP y encapsularlas mediante un datagrama de IP. Por lo tanto, con este tipo de conexión, los equipos remotos en dos redes de área local se conectan con una conexión de igual a igual (con un sistema de autenticación/cifrado) y el paquete se envía dentro de un datagrama de IP.

ANEXO IV

Protocolo: es un método estándar que permite la comunicación entre procesos (que potencialmente se ejecutan en diferentes equipos), es decir, es un conjunto de reglas y procedimientos que deben respetarse para el envío y la recepción de datos a través de una red.

Red de Área Local (LAN): son las redes internas de las organizaciones, es decir las conexiones entre los equipos de una organización particular.

Red privada virtual (VPN): se utiliza para hacer referencia a la red creada artificialmente de esta manera. Se dice que esta red es virtual porque conecta dos redes "físicas" (redes de área local) a través de una conexión poco fiable (Internet) y privada porque sólo los equipos que pertenecen a una red de área local de uno de los lados de la VPN pueden "ver" los datos.

Registro de Dominio: El registro de dominios es el proceso por el cual una persona pasa a tener el control sobre un nombre de dominio, a cambio de pagar una cuota la página Web del registrador.

Router: Enrutador (en inglés: router), ruteador o encaminador es un dispositivo de hardware para interconexión de red de ordenadores que opera en la capa tres (nivel de red). Este dispositivo permite asegurar el enrutamiento de paquetes entre redes o determinar la ruta que debe tomar el paquete de datos.

Seguridad Física: Consiste en la "aplicación de barreras físicas y procedimientos de control, como medidas de prevención y contramedidas ante amenazas a los recursos e información confidencial". Se refiere a los controles y mecanismos de seguridad dentro y alrededor del Centro de Cómputo así como los medios de acceso remoto al y desde el mismo; implementados para proteger el hardware y medios de almacenamiento de datos.

Seguridad Informática: Consiste en asegurar que los recursos del sistema de información (material informático o programas) de una organización sean utilizados de la manera que se decidió y que el acceso a la información allí contenida así como su modificación sólo sea posible a las personas que se encuentren acreditadas y dentro de los límites de su autorización.

Seguridad Lógica: Consiste en la "aplicación de barreras y procedimientos que resguarden el acceso a los datos y sólo se permita acceder a ellos a las personas autorizadas para hacerlo."

ANEXO IV

SQL Dinámico: es una técnica basada en la construcción de secciones de código a partir de información suministrada por el usuario, lo cual puede resultar muy efectivo bajo ciertos escenarios de trabajo tanto a nivel de aplicaciones de escritorio y Web; pero cuyo uso debe de manejarse con responsabilidad y tomando en cuenta el nivel de riesgo que nuestras aplicaciones pueden correr al estar expuestos a un tipo de ataque conocido como Inyección SQL (basado en la <> de código dañino).

SSL (Secure Socket Layers): es un proceso que administra la seguridad de las transacciones que se realizan a través de Internet. El estándar SSL se basa en un proceso de cifrado de clave pública que garantiza la seguridad de los datos que se envían a través de Internet. Su principio consiste en el establecimiento de un canal de comunicación seguro (cifrado) entre dos equipos (el cliente y el servidor) después de una fase de autenticación.

Un Sistema Operativo: es un software de sistema es decir, un conjunto de programas de computadora destinado a permitir una administración eficaz de sus recursos. Comienza a trabajar cuando es cargado en memoria por un programa específico, que se ejecuta al iniciar el equipo, o al iniciar una máquina virtual, y gestiona el hardware de la máquina desde los niveles más básicos, brindando una interfaz con el usuario.

Una base de datos relacional: Es una base de datos que cumple con el modelo relacional, el cual es el modelo más utilizado en la actualidad para modelar problemas reales y administrar datos dinámicamente.

URL (Localizador Uniforme de Recursos): es un formato de asignación de nombres universal, utilizado para indicar un recurso en Internet.

Ventanas emergentes en sitios Web: El término denomina a las ventanas que emergen automáticamente (generalmente sin que el usuario lo solicite) mientras se accede a ciertas páginas Web. A menudo, las ventanas emergentes se utilizan con el objeto de mostrar un aviso publicitario de manera intrusiva. Una técnica relacionada a esta es la denominada pop-under (que consiste en abrir intempestivamente nuevas ventanas que se sitúan detrás de la ventana en uso).