

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



“MODELO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
EN LOS PROCESOS DE AUTENTICIDAD, CONFIDENCIALIDAD E INTEGRIDAD, EN
LAS EMPRESAS DEDICADAS AL COMERCIO ELECTRÓNICO POR MEDIO DE
CUPONES DE EL SALVADOR”

Trabajo de investigación presentado por:

GARCÍA GÁLVEZ, JOSÉ LUIS

GARCÍA PÉREZ, RENE ANTONIO

GÓMEZ SARA VIA, JOSÉ MANUEL

Para optar al grado de:

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

OCTUBRE, 2016

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	:	Msc. Roger Armando Arias Alvarado
Secretario General	:	Lic. Cristóbal Hernán Ríos Benítez
Decano de la Facultad de		
Ciencias Económicas	:	Lic. Nixon Rogelio Hernández Vásquez
Secretario de la Facultad de		
Ciencias Económicas	:	Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo
Directora de la Escuela de		
Contaduría Pública	:	Licda. María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández
Coordinador general de proceso		
de graduación Facultad de Ciencias		
Económicas	:	Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Coordinador de Seminario	:	Lic. Daniel Nehemías Reyes López
Docente Director	:	Maf. José Gustavo Benítez Estrada
Jurado Examinador	:	Lic. Daniel Nehemías Reyes López
	:	Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón

OCTUBRE, 2016

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

De manera muy especial mi gratitud a Dios todo poderoso, que me dio la vida, la salud y el bienestar para poder seguir adelante.

Agradezco también a todas aquellas personas que desinteresadamente, me han brindado su apoyo moral y han ayudado a cumplir con mis aspiraciones profesionales, convencidas de que en el futuro sabré ejercer mi profesión de forma responsable y ética.

Agradezco a mi familia en especial a mi madre Dolores Gálvez Valladares por su apoyo y esfuerzo que me brindo.

José Luis García Gálvez

A Dios Todopoderoso, por haber permitido concluir mis estudios, a mi madre que siempre estuvo presente en brindarme su comprensión y amor en los momentos más difíciles de mi carrera, a Oscar Pérez una persona muy importante en mi vida, que fue mi inspiración y modelo a seguir para alcanzar este anhelado sueño, a Marcela Ascencio por su apoyo incondicional para el logro de mis objetivos, a mis compañero de tesis junto a ellos, logramos alcanzar nuestro objetivo, a mis hermanos y demás familia por el apoyo y consejos que me brindaron A todos les doy mil gracias y decirles a todos misión cumplida.

Rene Antonio García Pérez

Agradezco primeramente a Dios porque sin su misericordia no habría llegado hasta acá, a mis padres por haberme inculcado el valor de la educación y el deseo de superación constante, a mi esposa por sus consejos y por haberse desvelado junto a mí en cada etapa de mi carrera. También quiero agradecer a los profesores que en cada etapa de mi educación y mi carrera me transmitieron su conocimiento para que llegara hasta esta etapa....

José Manuel Gómez Saravia

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO, TÉCNICO Y LEGAL.	1
1.1 COMERCIO ELECTRÓNICO	1
1.1.1 Antecedentes	1
1.1.2 Características	5
1.1.3 Ventajas y desventajas	6
1.2 FIRMA ELECTRÓNICA	7
1.2.1 Antecedentes	7
1.2.2 Características	8
1.2.3 Ventajas y desventajas	9
1.2.4 Ley de Firma Electrónica de El Salvador	10
1.2.5 Sistema de almacenamiento de documentos electrónicos	12
1.2.6 Autoridad competente	13
1.2.7 Funcionamiento y comprobación de una firma electrónica certificada	15
1.3 MODELO DE GESTIÓN DE UNA AUDITORIA	18
1.3.1 Antecedentes	18
1.3.2 Características	22
1.3.3 Seguridad de la Información	23
1.4 NORMATIVA TÉCNICA	26
1.4.1 Norma ISO 27001	26
1.4.2 Función de la normativa ISO 27001	26
1.4.3 Ventajas de las norma ISO 27001	27
1.4.4 Controles de implementación de la normativa ISO 27001	27
1.5 MARCO TÉCNICO Y LEGAL	28
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO.	31
2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
2.2 TIPO DE ESTUDIO	31
2.3 UNIDAD DE ANÁLISIS	31
2.4 DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN	31

2.5	DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA	32
2.6	CÁLCULO DE LA MUESTRA	32
2.7	INSTRUMENTO Y TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN	33
2.7.1	Instrumentos de recopilación de datos	33
2.8	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	34
2.9	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	34
2.10	DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN	34
CAPÍTULO III: PROPUESTA DE UN MODELO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS PROCESOS DE AUTENTICIDAD, CONFIDENCIALIDAD E INTEGRIDAD, EN LAS EMPRESAS DEDICADAS AL COMERCIO ELECTRÓNICO POR MEDIO DE CUPONES DE EL SALVADOR.		42
3.1	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	42
3.2	DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO	42
3.3	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	43
3.3.1	FASE I: Conocimiento preliminar de la empresa.	43
3.3.2	FASE II: Planeación de la auditoría	49
3.3.3	FASE III: Modelo de una auditoria de gestión.	67
3.3.4	FASE IV: Comunicación de los resultados y seguimiento.	102
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.		106
4.1	CONCLUSIONES	106
4.2	RECOMENDACIONES	108
BIBLIOGRAFÍA		109
GLOSARIO		110
ANEXOS		115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Normativa Técnica	28
Tabla 2.	Marco Legal	29
Tabla 3.	Conocimiento del Negocio	44
Tabla 4.	Documentos que proporciona la entidad	45

Tabla 5. Entendimiento del funcionamiento de cupones ofertados	46
Tabla 6. FODA – Áreas Críticas	59
Tabla 7. Componentes del COSO	61
Tabla 8. Interpretación de Resultados	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cómo Funciona la Firma Electrónica	16
Figura 2. Certificado Digital	18
Figura 3. Inicios de la Auditoría de Gestión	20
Figura 4. Áreas de Diagnóstico de la Investigación	35

RESUMEN EJECUTIVO

El comercio electrónico por medio de cupones, en los últimos años ha tenido un impacto económico importante, lo que ha beneficiado en la economía del país, éxito atribuido a la gran diversidad de medios tecnológicos para la divulgación de los servicios que ofrecen en el mercado nacional e internacional. No obstante algunas empresas presentan problemas de seguridad y control en los procesos de autenticidad, confidencialidad e integridad de la información, al momento de realizar sus operaciones.

Problemas ocasionados por carencias de políticas administrativas, y falta de procedimientos de seguridad en los activos de información, generadas en las operaciones de comercio electrónico y la carencia de modelos de evaluaciones sobre la eficacia y gestión de los recursos económicos, humanos, almacenamiento, tecnológicos realizados por dichas entidades.

Por lo anterior se considera; utilizar una investigación sobre esta temática, para proponer una solución enfocada a una metodología de auditoría de gestión en los procesos de autenticidad, confidencialidad e integridad de la información que ayude a disminuir dicha situación.

Debido a el tipo de auditoría que se requiere en este sector, los despachos de auditorías y profesionales independientes muchas veces se encuentran con dificultades o limitaciones para realizar los diagnósticos y evaluaciones sobre la eficacia, eficiencia y de los controles a implementar. En tal sentido la investigación contiene lineamientos, programas, y procedimientos enfocados en gestión; que servirán como un modelo para aplicarlos en futuros trabajos en las empresas que requieran este tipo de servicio.

Para llevar a cabo dicha investigación fue necesario aplicar el modelo hipotético deductivo, el cual consiste en observar, analizar a partir de toda información recopilada y obtenida por medio de cuestionarios, lo que permitió obtener resultados estadísticos, que llevan a realizar un diagnóstico sobre la investigación, en el cual expresa la existencia de la problemática antes mencionada.

Después de realizar el análisis de los resultados obtenidos en la investigación, se concluyó que los despachos de auditorías, y profesionales independientes, a pesar de tener conocimientos generales sobre auditorías, no poseen una normativa aplicable para evaluar los términos de gestión que este tipo de encargos requieren, por lo que consideran que una metodología específica sería de una gran utilidad como un modelo a seguir.

Por lo tanto, se recomienda el uso de este trabajo para ejecutar una auditoría de gestión para evaluar la seguridad, confidencialidad e integridad de la información en las empresas dedicadas al comercio electrónico por medio de cupones en El Salvador.

INTRODUCCIÓN

La investigación está basada en la elaboración de una propuesta de modelo de auditoría de gestión, con el propósito de proporcionar una guía que sirva para poder evaluar la eficiencia, eficacia, y control de la información en los procesos de autenticidad, confidencialidad e integridad de las operaciones electrónicas por medio de cupones.

En el primer capítulo, se presenta el marco teórico el cual comprende aspectos generales de la auditoría de gestión, entre los cuales se mencionan: antecedentes, conceptos, características, ventajas y desventajas, objetivos, entre otros. Además se abordan aspectos generales relativos al proceso de control de la información, aspectos legales aplicables a la firma electrónica para las operaciones electrónicas.

El segundo capítulo presenta el desarrollo de la metodología y diagnóstico de la investigación, el cual se detalla el método utilizado y tipo de estudio, las unidades de análisis, el universo, la muestra, los instrumentos requeridos para el trabajo, la recolección de la información, el análisis e interpretación de los resultados.

El tercer capítulo presenta la propuesta de un modelo de auditoría de gestión en donde se describen las etapas en las que se divide la auditoría, y los principales lineamientos utilizados, técnicas, procedimientos, evaluación de los riesgos encontrados, y modelos los programas aplicados en las áreas identificadas.

El cuarto capítulo refleja las principales conclusiones y recomendaciones referentes a la investigación desarrollada, del mismo modo al final de este capítulo se presenta la bibliografía utilizada durante todo este proceso, ya que es un requerimiento necesario para completar el trabajo ejecutado.

Finalmente se incorporan los anexos que tienen una gran importancia por la información contenida, debido a que son un complemento de la información recolectada durante el desarrollo del trabajo, entre los cuales comprenden los instrumentos utilizados para realizar esta investigación, con el único propósito de brindar una buena comprensión e identificar la obtención de los datos y el tamaño de la población.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO, TÉCNICO Y LEGAL.

1.1 COMERCIO ELECTRÓNICO

1.1.1 Antecedentes

La práctica del comercio electrónico comenzó a principios de 1970, con novedosas aplicaciones como la transferencia de fondos monetarios. Después apareció el intercambio de datos vía electrónica, que produjo una expansión de dicho comercio, dando lugar a otros tipos de procesos comerciales. Todos estos procesos permitieron que pequeñas empresas pudieran aumentar su nivel de competitividad implementando el comercio electrónico en sus actividades diarias. Debido a esto el comercio en línea se ha expandido muy rápidamente gracias a los millones de consumidores potenciales a los que se puede llegar a través de este medio.

A principio de 1970, aparecieron las primeras relaciones comerciales que utilizaban una computadora para transmitir datos en los Estados Unidos, tales como órdenes de compra y facturas. Este tipo de intercambio de información, si bien no estandarizado, trajo aparejadas mejoras de los procesos de fabricación en el ámbito privado, entre empresas de un mismo sector.

A mediados de 1980, con la ayuda de la televisión, surgió una nueva forma de venta por catálogo, también llamada venta directa. De esta manera, los productos son mostrados con mayor realismo, y con la dinámica de que pueden ser exhibidos resaltando sus características. La venta directa se concreta mediante un teléfono y usualmente con pagos de tarjetas de crédito.

La primera iniciativa al respecto del modelo de compras grupales se remonta al año 2000, cuando una empresa llamada “Mercata” (creada con capital de Paul Allen, uno de los cofundadores de Microsoft) ofrecía productos electrónicos cuyo precio bajaba a medida que más internautas

confirmaban su intención de compra. El intento, sin embargo, no logró consolidarse y en el 2001 cerró sus puertas (Revista ENTER.CO, 2011)

Se considera que la mayoría de modelos de compras colectivas vigentes en la actualidad se deriva de una iniciativa nacida hace pocos años en China llamada ‘tuangou’, que se asocia a la tradición de sus habitantes de pedir rebaja en bienes de todo tipo. En este caso, un producto debe tener una mínima cantidad de personas interesadas en adquirirlo para que el vendedor permita el negocio.

En cuanto al sistema ‘una oferta al día’, se conoce como uno de los primeros proyectos en este sentido a Woot! (www.woot.com), un sitio que surgió en 2004 y que aún hoy promociona un producto al día con un muy buen descuento.

En la actualidad, se estima que hay cerca de 500 sitios web de compras colectivas en el planeta y aunque una buena parte de ellos está en China, ha sido una idea de origen estadounidense la que ha logrado ubicarse como líder mundial de esta tendencia. Se trata de Groupon, un sitio web que se lanzó a finales del 2008 y que hoy funciona bajo la estrategia de ‘una oferta al día’. Su gran capacidad para convocar internautas y empresas interesadas en promocionar sus productos por este medio la hizo lograr ingresos en 2010 por cerca de 500 millones de dólares lo que, según analistas, la convirtió en la empresa con el crecimiento más rápido en la historia. (Revista ENTER.CO, 2011)

Compras grupales en Latinoamérica

El mercado de los cupones de descuento está en pleno auge desde hace unos años. México es el segundo mercado con más crecimiento de todo Latinoamérica, después de Brasil, con US\$ 1.2 billones de ventas al año.

Por otra parte, Colombia es el cuarto país de Latinoamérica con más ventas y en 2013, estas subieron un 41.9% de las ventas totales por medios electrónicos. Uno de los consumidores que

importantes del comercio electrónico al igual que en México, son los jóvenes quienes son los principales usuarios de los cupones de descuento y los utilizan principalmente para viajes, moda y belleza.

Chile es también uno de los mercados con más potencial de América Latina, gracias a su estabilidad política y económica. Las ventas en internet se han triplicado en 6 años, pasando de US\$ 452 millones en el año 2007 a US\$ 1,172 millones en 2013. Según el último estudio realizado por la Secretaría de Comunicaciones de ese país, un 42% de los chilenos tiene acceso a internet en su casa, y en 2013 hubo un aumento del 49% del número de hogares con banda ancha. Además el 83% de los usuarios de internet declaran que al menos ya han hecho una compra en la red. Al contrario que los dos otros países mencionados anteriormente, dicho país tienen un mercado de cupones más diversificado. La población adulta de entre 28 y 40 años es la que compra más productos de electrónica, mientras que los jóvenes de entre 18 y 28 suelen utilizar más los cupones de moda y belleza.

Ha sido muy grande la aceptación de esta modalidad de ventas por internet que en los países como Uruguay le han apostado enormemente en implementar estrategias e innovación de mercado a las compras grupales, hasta llegar al grado de poder retener una porción del mercado y así poder evitar la aparición de nuevos competidores.

Un estudio realizado por directivos de WoOw, Groupon, manifiestan que es un sector de la economía uruguaya en donde presentan un importante crecimiento económico, en un corto periodo de tiempo comprendido entre 18 de noviembre al 31 diciembre de 2013; en donde estas firmas generaron un promedio de US\$ 2,3 millones de dólares.

Los portales digitales comercializan, electrodomésticos, productos de cosmética, servicios gastronómicos y servicios hoteleros, entre otros. Luego, la oferta comenzó a evolucionar mediante paquetes de viajes y estadías en el exterior del país y la aceptación de los clientes crece cada día.

Compras grupales en El Salvador. La tendencia de las compras grupales llegó a El Salvador con la empresa cupón club, cuyas operaciones iniciaron en el año 2010 (elsalvador.com, 2013), Compañías como pagapoco.com, cupón club SA de CV, tiendacupon.net, ofertasahora.com, aplican este modelo de compras grupales las cuales son ofrecidas a través de una página web con descuentos atractivos de más de un 50% en algunos casos, estas ventas se realizan por medio de cupones los cuales están disponibles por un período de tiempo y que pueden ser adquiridos mediante un pago con tarjeta de crédito de forma electrónica. Esto supone una cantidad grande de transacciones que se realizan en las cuales no se puede visualizar de forma física los documentos del comprador y la tarjeta de crédito o débito con la que se realiza la compra.

Dentro del crecimiento de compras grupales en El Salvador se puede destacar a pagapoco.com que con aproximadamente un año y diez meses de funcionamiento registro crecimiento del 500% en la venta de cupones; cupón club en sus cuatro años de funcionalidad registro un 80% en sus ventas por año.

Las ventas más sobresalientes de cupones se reflejan en restaurantes y salones de belleza, spas, hoteles, sitios de entretenimiento, clínicas y talleres automotrices.

Los sitios pagapoco.com y cupón club, ambos realizan las transferencias a través de PayPal, uno de los sistemas de pago el línea más seguros y usados en el mundo.

1.1.2 Características

La manera de funcionar es cuando los usuarios deben registrarse con una cuenta de correo para que sea parte de dicha compañía para recibir las ofertas a diario; luego de registrado debe visualizar el cupón del día, y si es de su agrado puede adquirirlo dando clic en el botón comprar, al momento de realizar el pago lo podrá hacer a través de tarjetas de crédito o débito o por medio de PayPal, posterior a efectuado sólo debe esperarse que llegue un link con el cupón al correo que se registró en la compra. En caso se produjera un error al momento del pago, o los datos registrados muestren una inconsistencia automáticamente es notificado con un e-mail para que se tenga conocimiento de que la compra no ha sido satisfactoria. Si en caso de no recibir el cupón se debe comunicar por teléfono o por correo para que la empresa verifique el caso; Siguiendo el vínculo el usuario va a la web e imprime el cupón; No se debe olvidar que cada cupón tiene sus condiciones de uso, por tanto es necesario verificar los horarios de atención y hacer la reserva antes de presentarse a la empresa socia.

Las características más importantes de las compras por internet se definen a continuación:

La capacidad para analizar la diversidad de opciones entre sus consumidores. Implica que dentro de las opciones que tienen los consumidores se ofrecen una diversidad de sitios de ofertas y descuentos en Internet que llaman la atención a sus consumidores.

Constituye una estrategia de marketing. El cupón es una vieja estrategia de marketing desde hace décadas y consiste en un ticket o algún documento que puede ser canjeado para hacer efectivo un descuento a la hora de adquirir un producto o solicitar un servicio. Los cupones los emiten los mismos negocios, generalmente tiendas locales minoristas para promocionarse y alentar la compra.

Introducción a nuevos mercados. El modelo de negocio de los sitios de compra en grupo está obteniendo éxito al ofrecer sorprendentes descuentos en diversos productos y servicios para los usuarios, y permitiendo la rápida propagación a través de las redes sociales para los negocios locales e internacionales.

1.1.3 Ventajas y desventajas

Ventajas

- Mayor publicidad, utilizando la tecnología las entidades realizan sus operaciones con mayor facilidad en grandes cantidades de clientes
- Descuento y promociones a sus clientes, mecanismos para la fidelidad de los usuarios de esta modalidad de compras
- Facilidad de las operaciones. Desde la comodidad del hogar los clientes pueden realizar sus operaciones evitándose contratiempos
- Diversidad de proveedores

Desventajas

- El mercado electrónico hace suponer que se trata de un mercado perfecto
- Inseguridad de que la mercadería no lleguen a su destino
- Los bienes y servicios no reúnen las características expuestas al momento de realizar la compra
- Uso de cuentas falsas, con el único propósito de obtener información personal de los clientes
- Pérdida de datos e información de clientes como números de tarjetas de crédito y códigos de seguridad por no poseer un firewall que proteja de ataques o intrusiones a las bases de datos

- Niveles de seguridad bajos en las operaciones de efectivo que garanticen el adecuado manejo del mismo.

1.2 FIRMA ELECTRÓNICA

1.2.1 Antecedentes

Para sustentar la autenticidad de un documento o para comprobar su autoría la firma autógrafa es casi infalible pues con ella se tiene la validez jurídica sobre él. Pero a medida avanzamos en esta era de globalización y en la cual se cuentan cada vez más con herramientas tecnológicas que ayudan a agilizar los procesos dentro de las empresas, así, desde la década de los 90's se comenzó a utilizar la firma electrónica la cual acompañada de su legislación es también un sustituto de la firma autógrafa teniendo la misma validez jurídica que esta última.

Existen antecedentes de la firma electrónica en nuestro país, en el año mil novecientos noventa y nueve el Ministerio de Hacienda y la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador desarrollaron un sistema de tele despacho, por medio del cual se pueden transmitir electrónicamente declaraciones de mercancías certificadas de origen, manifiesto de carga, conocimiento de embarque, y cualquier otro tipo de documento requerido para realizar operaciones de comercio exterior; también el Código Aduanero Uniforme Centro Americano del cual El Salvador forma parte desde el año dos mil ocho, establece precisamente la obligación del uso de la firma electrónica, en los servicios aduaneros de la región.

Además se encuentran otras leyes como la Ley de Bancos, el Código Procesal Civil y Mercantil, la Ley de Creación del Centro de Trámites de Exportaciones e Importaciones, las cuales contienen disposiciones sobre el uso de la firma electrónica; sin embargo son disposiciones muy generales y muchas de ellas entran en contradicción con esta firma electrónica, por lo que estas

disposiciones deberán tenerse por derogadas una vez que estas entre en vigencia la nueva normativa

En Latinoamérica existen treinta y tres países que cuentan con una ley sobre la firma electrónica y en Centro América a excepción de El Salvador el resto de los países ya han comenzado a aprovechar esta tecnología. Recientemente en octubre del año dos mil quince, la Asamblea aprobó la Ley de Firma Electrónica con lo cual nuestro país cuenta con una herramienta más que puede ser aprovechada en muchos ámbitos tanto comerciales como de utilidad social. Es por ello que el auditor debe estar al corriente de estas nuevas tecnologías, conocerlas y buscar las ventajas que podrían tener en nuestro trabajo, así como también las desventajas y los riesgos que podría presentar.

1.2.2 Características

A continuación se identifican las características de la firma electrónica:

Sustentar la autenticidad de la documentación: Es también un sustituto de la firma autógrafa teniendo la misma validez jurídica, en donde las operaciones realizadas con este tipo de firmas dan una seguridad y confianza legal de sus operaciones en los mercados locales de los países que las implementan.

Desarrollo en comercio exterior. La seguridad de las operaciones es un atractivo para los consumidores que se encuentren en otros países del mundo, mostrando una gran aceptación sobre la legalidad y transparencia de las operaciones al momento de realizar dichas transferencias electrónicas.

Son entidades de existencia permanente. El uso de sistemas novedosos de software y una constante actualización de los mismos, hacen esta modalidad de seguridad de operaciones una de las más novedosas en el ámbito tecnológico.

1.2.3 Ventajas y desventajas

Ventajas

- La firma electrónica es una herramienta esencial para dar seguridad y confianza a las redes de comunicación, ya que cumple con las dos principales características de los documentos con firmas autógrafas, integridad de la información y atribuir el documento al signatario
- Intercambio de información, la automatización de los procesos automatizado y de la gestión de la documentación que se derivan de ello
- Impulsar la generación de documentos de archivo electrónicos con las características de: confiabilidad, integridad y conformidad
- Establecimiento de políticas y prácticas para la gestión de documentos de archivos electrónicos, para asegurar la eficiencia las operaciones y cumplimiento
- Un ambiente de gestión seguro, para el cumplimiento de objetivos generales y demás políticas internas que rigen las entidades que implementan dicho sistema de autenticación de información
- Mejora y asegura la gestión documental
- Disminuciones de costos en el envío de información por medio de postales entre la entidad remitente y el receptor
- Disminución de almacenamiento físico de la información de las entidades con grandes volúmenes de operaciones
- Preserva la información por periodos largos de tiempo

Desventajas

- Los costos son muy elevados para la implementación del sistema de autenticación
- Pocas empresas que proporcionen los servicios para los certificados digitales

- Conocimiento escaso sobre la utilidad de la misma

1.2.4 Ley de Firma Electrónica de El Salvador

Uno de los temas más importante en las empresas siempre ha sido la seguridad, y en cuanto a la información y documentos se refiere es tan relevante pues cualquier fallo en la misma puede derivar en problemas financieros, de reputación o de sanciones por parte del Estado. En este sentido es imperativo que cada documento con el que se cuenta sea autentico y con el menor margen de errores o vacíos posibles.

Es por esto que el Estado a través de la Asamblea Legislativa y por recomendación del Ministerio de Economía, aprobó la Ley de Firma Electrónica la cual fue sancionada por el Presidente de la República y publicada el 26 de Octubre de 2015 en el Diario Oficial Tomo N°. 409, considerando que el Estado debe promover el desarrollo económico y social mediante el crecimiento de la producción y la productividad, por lo que se deben crear herramientas que aprovechen las nuevas tecnologías de información y comunicaciones con el objetivo de agilizar los trámites gubernamentales y que estas herramientas brinden seguridad y validez jurídica a sus usuarios.

El objetivo principal de la Ley es el de darle validez jurídica a la firma electrónica simple y firma electrónica certificada y equipararla con la firma autógrafa; además, busca regular y fiscalizar a los proveedores de servicios de certificación electrónica y a los proveedores de servicio de almacenamiento de documentos electrónicos. (Asamblea Legislativa República de El Salvador, 2015)

De acuerdo a la Ley de Firma Electrónica aprobada en el país tenemos dos conceptos sobre lo que es una firma electrónica:

- Firma Electrónica Simple. Son los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos o lógicamente asociados al mismo, que pueden ser utilizados para identificar al firmante en relación con el mensaje de datos e indicar que el firmante aprueba la información recogida en el mensaje de datos.
- Firma Electrónica Certificada. Al igual que la firma electrónica simple son los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos o lógicamente asociados al mismo, que permiten identificar al signatario o firmante, pero con la diferencia que en esta dicho signatario tiene exclusividad sobre los datos de creación de la firma, lo cual permite que sea detectable cualquier modificación posterior al contenido del mensaje de datos. (Asamblea Legislativa República de El Salvador, 2015)

La firma electrónica certificada debe cubrir los requerimientos y virtudes de una firma autógrafa, en cuanto a su autenticidad, integridad, confidencialidad y no repudio.

A continuación explicamos estos componentes:

- Autenticidad: las dos partes se identifican inequívocamente la una con la otra antes de comunicarse
- Integridad: ambas partes están seguras de que los datos o documentos no han sido modificados
- Confidencialidad: evita que alguien no autorizado acceda a los documentos o datos intercambiados
- Equivalencia Funcional: consiste en observar en los documentos archivados y comunicados de manera electrónica, aquellos requisitos que son exigidos en los documentos presentados por escrito y consignados en papel, con el fin de determinar la manera de satisfacer sus objetivos y funciones

- No Repudio: imposibilidad de negar la autoría de un documento su envío o recepción
- Neutralidad: sustenta la no discriminación entre tecnologías, en la medida que ellas consistan en medios seguros.

La ley también estipula reglas para el tratamiento de datos personales, con el propósito de asegurar la información personal de cada uno de los usuarios de la firma electrónica a través de los certificados digitales.

1.2.5 Sistema de almacenamiento de documentos electrónicos

Garantías Mínimas

El sistema de almacenamiento de documentos electrónicos debe cumplir con algunos requisitos, como:

- Los documentos deberán almacenarse de forma nítida, integra, segura y con absoluta fidelidad
- Que se pueda determinar la fecha y la hora en las que el documento fue almacenado electrónicamente
- Que el documento pueda recuperarse
- Debe cumplir con los reglamentos técnicos y normativas establecidas por la autoridad competente. (Asamblea Legislativa República de El Salvador, 2015)

Declaración de Prácticas

Las empresas que provean el servicio de almacenamiento de documentos electrónicos para terceros, deberán redactar una declaración de prácticas de almacenamiento, en la que se deberá detallar la siguiente información:

- Las obligaciones que se comprometen a cumplir en relación con la gestión de documentos almacenados electrónicamente

- Las condiciones aplicables a la solicitud, conversión y almacenamiento de documentos electrónicos
- Las medidas de seguridad técnica, física y organizativa
- El resultado obtenido de la última auditoría del sistema de almacenamiento de documentos electrónicos, a excepción de aquellas empresas que por primera vez hayan sido autorizadas por la autoridad competente
- Los límites de responsabilidad para realizar el almacenamiento de documentos electrónicos
- La lista de normas y procedimientos de almacenamiento de documentos electrónicos
- Cualquier otra información que la Unidad de Firma Electrónica de la autoridad competente solicite mediante normas y reglamentos técnicos

La firma electrónica certificada deberá estar sustentada a través de un método de creación y verificación fiable y seguro, que sea inalterable, que alerte al destinatario en caso de modificación de la información, después de ser suscrita por el signatario.

Efectos de la firma electrónica certificada:

- Asocia un mensaje de datos con su titular de forma exclusiva
- Permite la verificación exacta de la autoría e identidad del signatario
- Asegura que los datos de la firma estén bajo control exclusivo del signatario. (Asamblea Legislativa República de El Salvador, 2015)

1.2.6 Autoridad competente

Según la Ley la autoridad competente que controlará y vigilara lo contenido en la ley y su reglamento será la Unidad de Firma Electrónica que depende del Ministerio de Economía, quien deberá nombrar un funcionario quien estará a cargo de dicha unidad, esta será la autoridad

registradora y acreditadora de los proveedores de los servicios de certificación electrónica y de almacenamiento de documentos electrónicos.

Las competencias de la Unidad de Firma Electrónica son:

- Elaboración de normas y reglamentos técnicos que sean necesarios para la implementación.
- Otorgar, registrar o revocar la acreditación a los proveedores de servicios de certificación y de almacenamiento de datos electrónicos
- Validar los certificados electrónicos emitidos a favor de proveedores de servicios de certificación y almacenamiento de datos electrónicos
- Supervisar, verificar e inspeccionar que los proveedores de servicios de certificación y los prestadores de servicios de almacenamiento de datos electrónicos, cumplan con los requisitos contenidos , su reglamento y las normas técnicas aplicables
- Recaudación de tasas establecidas
- Imposición de sanciones
- Imponer multas
- Representar al país frente a los organismos nacionales e internacionales sobre cualquier aspecto relacionado
- Instruir de oficio o a instancia de parte, sustanciar y decidir los procedimientos administrativos relativos a presuntas infracciones
- Informar de oficio a la Fiscalía General de la Republica, cuando tenga indicios de delitos
- Solicitar a los proveedores de servicios de certificación y a los prestadores de servicios de almacenamiento de documentos electrónicos, o a sus usuarios, cualquier información que se considere necesaria

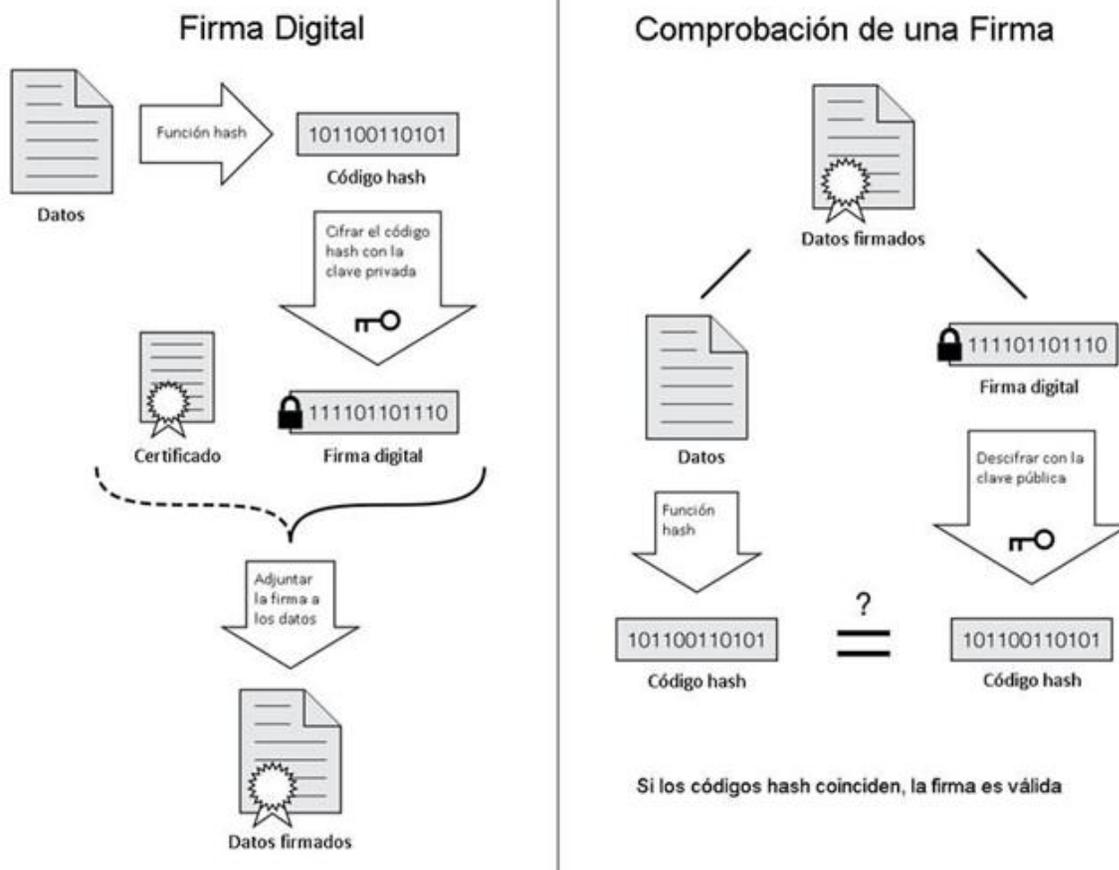
- Mantener actualizado en la página web institucional, el listado de proveedores de servicios de certificación y de almacenamiento de documentos electrónicos
- Definir y realizar los procedimientos para la recepción y resolución de denuncias.
(Asamblea Legislativa República de El Salvador, 2015)

1.2.7 Funcionamiento y comprobación de una firma electrónica certificada

A través de un software al autor o firmante emplea un logaritmo llamado hash en el texto que se va a firmar, este proceso genera un extracto con una longitud fija y exclusiva para el mensaje como lo muestra la figura 1. Un cambio por mínimo que sea en dicho mensaje va a producir un extracto totalmente diferente y por lo tanto no sería el que originalmente firmó el autor. Según el tipo de logaritmo hash utilizado podemos obtener un extracto con longitud entre 128 y 160 bits, luego de este proceso se somete al cifrado con la clave secreta de quien elaboro el documento, para ello se usa un método de encriptación asimétrica y el logaritmo que se utiliza es el RSA. Con esto obtenemos un extracto final cifrado con la clave privada del autor, esto se añadirá al final del texto o del mensaje lo cual sirve para comprobar la autoría e integridad del documento por la persona que es el receptor y que disponga con la clave pública del autor.

Para comprobar la validez del documento es necesario la clave pública del autor y el proceso a seguir es: el software del receptor, previo el ingreso en el mismo de la clave pública del remitente como se muestra en la figura 1, descifraría el extracto cifrado del autor y a continuación el sistema realiza los cálculos según el logaritmo HASH que le correspondería al texto del mensaje y, si el resultado coincide a cabalidad con el extracto anteriormente descifrado se considera válida; en caso de que suceda lo contrario significaría que el documento ha sufrido una modificación posterior y por lo tanto no es auténtico.

Figura No. 1
Cómo funciona la Firma Electrónica



Encriptación

Básicamente existen dos tipos de encriptación

- Simétrica: en la cual los dos interlocutores (emisor y receptor) del mensaje están obligados a utilizar la misma clave para encriptar y desencriptar el mismo.
- Asimétrica: o de claves públicas que está basada en el concepto de pares de claves, de forma que cada uno de los elementos del par (una clave) puede encriptar información que solo la otra componente del par (la otra clave) puede desencriptar.

En la práctica estos tipos de encriptación se usan conjuntamente. La simétrica por su rapidez, se utiliza para el intercambio de grandes volúmenes de información. La asimétrica para el intercambio de claves simétricas o en la firma electrónica.

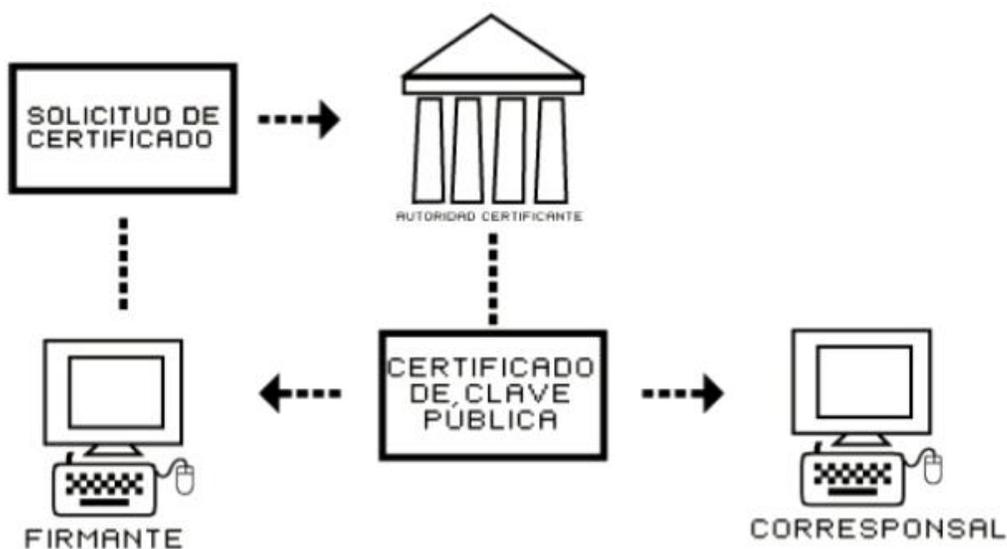
Certificado digital

Los certificados digitales son necesarios para la configuración de la firma electrónica. Estos son documentos digitales, emitidos por un certificador, que validan la vinculación entre una clave pública y una persona, como se muestra en la figura 2. Es una estructura de datos firmados electrónicamente por la autoridad certificadora, con información acerca de una persona y de la clave pública de la misma, estas emiten los certificados tras comprobar la identidad del sujeto.

Permite realizar un conjunto de acciones de manera segura y con validez legal, son el equivalente digital del documento de identidad, en lo que a la autenticidad de individuos se refiere, ya que permiten que un sujeto demuestre que es quien dice ser, es decir, que está en posesión de la clave secreta asociada a su certificado.

Son, por lo tanto, muy parecidos a un documento de identidad o a una certificación notarial y funcionan del siguiente modo: se recibe un mensaje firmado; la clave pública del remitente viene cifrada y el mensaje es acompañado de un “Certificado” de la autoridad de certificación, cuya clave pública el receptor conoce. El receptor usa la clave pública de la tercera parte de confianza para verificar que el “Certificado” es auténtico; el certificado le señala a su vez que la clave pública del remitente es auténtica. Hecho esto, la utiliza para comprobar que la firma (o el documento) es auténtica.

Figura No. 2
Certificado Digital.



1.3 MODELO DE GESTIÓN DE UNA AUDITORIA

1.3.1 Antecedentes

El término modelo proviene del concepto italiano de “modello”. La palabra puede utilizarse en distintos ámbitos y con diversos significados; El concepto de gestión, por su parte, proviene del latín “gesio” y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de actividades apropiadas al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar.

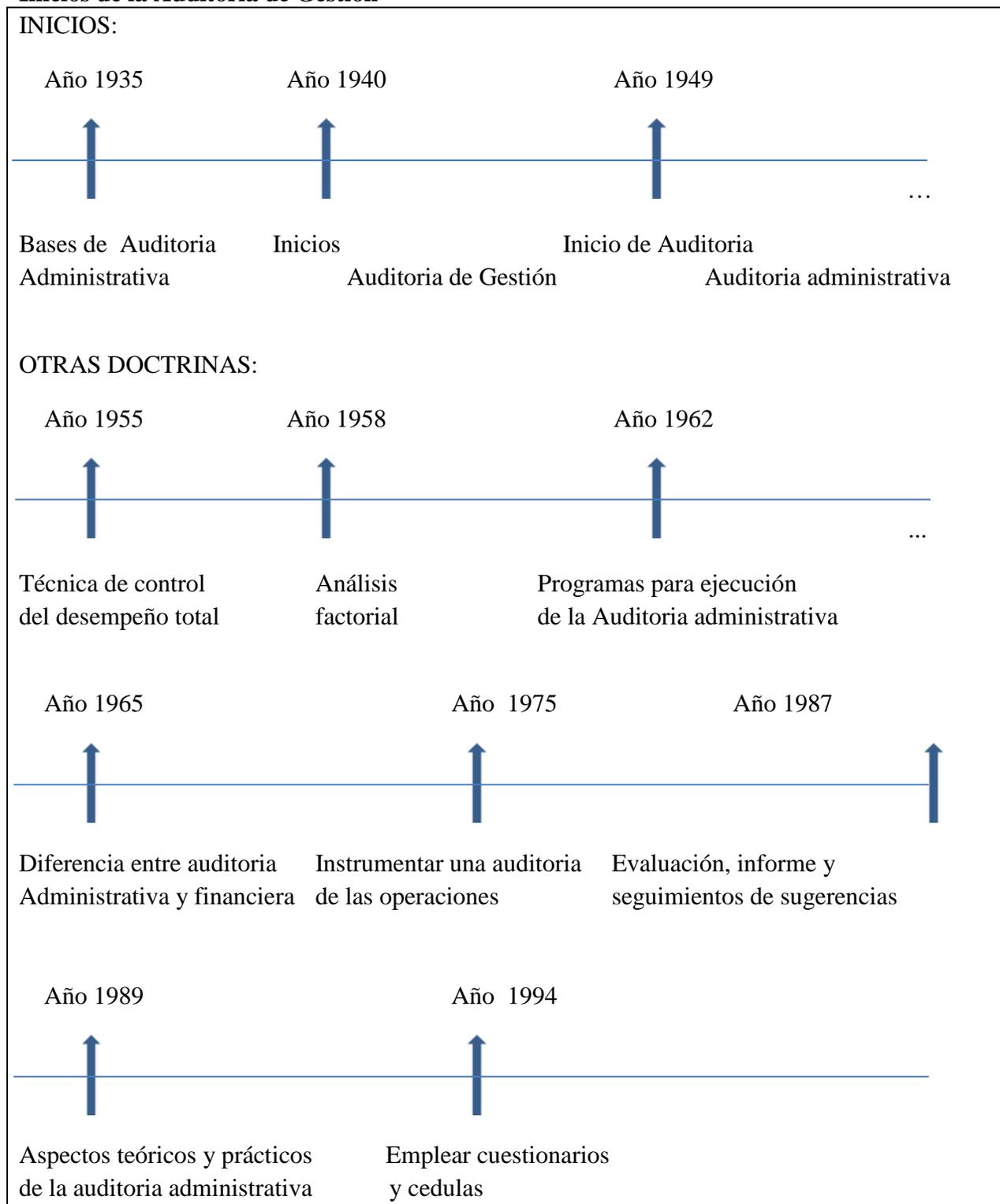
Por lo tanto, un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública.

En el año 1998, inicia la expansión de la gestión de calidad en todos los sectores y la globalización de los sistemas. Sin embargo, demora varios años para que los sistemas de gestión adopten un enfoque de procesos, a pesar de que su concepto e importancia se divulguen ya hace mucho tiempo.

El concepto de procesos en las empresas aparece de forma gradual en los modelos de gestión empresarial, de forma progresiva se le considera como una vía útil para renovar la organización y para adecuar el entorno. En un inicio los modelos de gestión y las entidades adoptaron un enfoque particular de los procesos, al no considerar a estas como un sistema integral de procesos, donde estos son la base para los cambios estratégicos en la organización.

El enfoque basado en procesos consiste en la identificación sistemática de los procesos desarrollados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos.

Figura No. 3
Inicios de la Auditoría de Gestión



En los últimos años, la auditoría de gestión ha crecido su importancia como resultado de su impacto en la prevención o detección de violaciones que afecten la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los recursos de una organización. Es un componente importante de la auditoría informática, dado los diversos riesgos a los que se enfrentan los sistemas de información cada día cobra mayor importancia el control interno de las organizaciones.

Para tener un control de la seguridad de la información, es necesario establecer un sistema que aborde esta tarea de forma metódica, documentada, y basada en objetivos claros de seguridad y una evaluación de los riesgos a los que está sometida la información de la organización. Con el fin de evaluar la eficacia y la eficiencia de un proceso, una persona, un sistema, una organización u otro concepto que forme parte del entorno, los eventos constituyen una fuente importante de información dentro de cualquier organización.

Cada vez se hace mayor el número de procesos que se informatizan en las organizaciones con el objetivo de obtener los beneficios que generan el uso de la tecnologías de información. Los propios cambios en el tratamiento informático han introducidos transformaciones sustanciales sobre el concepto tradicional de la auditoría de información. Es necesario concebir de forma íntegra el diseño de los procesos de negocio y su ejecución en el sistema informático, para garantizar que los eventos contengan la información necesaria sobre el funcionamiento del sistema de información.

El modelo concibe la auditoría de la información con tres objetivos fundamentales, orientada a la seguridad y al funcionamiento del sistema informático y a la mejora de procesos. Es aplicable tanto a los sistemas informáticos desarrollados y orientados a procesos como a los que no fueron concebidos desde el inicio bajo esta filosofía; de ahí sus mayores posibilidades de aplicación. Su concepción incorpora la gestión integrada de eventos referentes al funcionamiento

y seguridad del sistema informático, la ejecución de los procesos de negocio y los usuarios que ejecutan dichos procesos. Además incluye aspectos relacionados con el almacenamiento y el análisis de los eventos para apoyar la toma de decisiones en el entorno de desarrollo y de despliegue de los sistemas informáticos. Estos elementos son de vital importancia para las organizaciones que requieren modos sistemáticos para la gestión de información y la identificación y conversión de las habilidades, conocimientos y experiencias individuales en conocimiento de la organización.

1.3.2 Características

Constituyen un marco de referencia para mejorar los procesos y alcanzar la calidad total. Los diversos modelos señalan los requisitos necesarios y establecen una serie de recomendaciones que orientan la puesta en práctica del método, pero no son prescriptivos, no se debe acatar como si fuera una ley. Las empresas deberán adaptarlo según sus necesidades y así lograr sus objetivos.

Se pueden adaptar para cualquier tipo de empresa. Los métodos de excelencia están diseñados para que puedan llevarse a cabo en cualquier tipo de empresa, con independencia de su tamaño o sector. Las empresas sólo tendrán que adaptar el modelo seleccionado conforme a sus necesidades.

Sirven como método de autoevaluación. Los modelos de excelencia, además de constituir las bases para optar a los premios que dan nombre y servir de referente para implantar un sistema de gestión empresarial basado en la excelencia, también permiten llevar a cabo una autoevaluación para analizar si se cumplen con las exigencias necesarias y averiguar qué procesos se deben mejorar para cumplir los objetivos de calidad.

La materia prima para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de las organizaciones y el proceso de toma de decisiones es el empleo adecuado de la información y el conocimiento

acumulado a lo largo de su historia. La auditoría de la información es un examen crítico que se realiza sobre la información que generan los SI, con el fin de evaluar la eficacia y la eficiencia de un proceso, un sistema, una persona, una organización u otro concepto que forme parte del entorno.

1.3.3 Seguridad de la Información

Según ISACA denomina la seguridad en la información como la práctica de detectar y prevenir que la información confidencial se “fugue” hacia afuera de los límites de la organización para un uso no autorizado, lo cual puede ser por medios físicos y/o lógicos.

Fuentes de fuga de datos:

- Amenazas externas: malware, spam, spyware y hackers.
- Fuga intencional de información por internos (empleados y proveedores) con malas intenciones.
- Fuga involuntaria por parte de internos.
- Políticas y procedimientos débiles sobre el uso adecuado de la información.

Un procedimiento para proteger la información contra un software malicioso es implementar y mantener efectivas medidas, preventivas de detección y correctivas a lo largo de la empresa para poder proteger los sistemas y toda la tecnología de: (virus, gusanos, software espías, spyware y correos basuras), con el fin de resguardar la seguridad física y lógica de la información.

Así mismo emplea medidas para divulgación de concientización y forjar procedimientos sobre responsabilidades de prevención:

- Instalar y activar herramientas de protección frente a la amenaza en todas las instalaciones del proceso, con ficheros de definición de software malicioso
- Revisar de forma periódica la información sobre las nuevas y posibles amenazas (verificar productos de vendedores y servicios de alertas de seguridad

- Filtrar el tráfico de información entrante, como los correos electrónicos y descargas, para protegerse frente a información no solicitada (por ejemplo software espía y correos phishing)
- Gestionar la seguridad de la red y las conexiones para proteger la información de todos los modos de conexión
- Gestionar la seguridad de los puestos de usuario final es decir (portátil, equipo sobre mesa, servidores, y otros dispositivos de software móviles y de red) estén asegurados aun nivel que es igual o mayor al definido en los requerimientos de seguridad de la información procesada, almacenada o transmitida
- Gestionar la identidad del usuario y acceso lógico, esta medida lleva a asegurar que los usuarios tengan derechos de acceso a la información de acuerdo a los requerimientos del negocio y coordinar con las unidades de negocio que gestionen sus propios derechos de acceso

Uno de los procesos utilizados en el manejo de la información es gestionar el acceso físico de los activos de los activos de TI; en donde se implementaran procedimientos para conceder, limitar y revocar accesos locales a los edificios y áreas de acuerdo a las necesidades del negocio. El acceso a locales, edificios, y áreas que deberán estar justificadas, autorizadas y supervisadas para su manejo.

Además se realizaran la gestión de documentos sensibles o dispositivos de salida, para garantizar la salvaguarda física apropiada, prácticas de contabilidad y gestión del inventario para los activos de TI sensibles, tales como los formularios especiales, títulos negociables, impresoras de propósito especial o credenciales de seguridad.

Tecnología de la información (TI)

Comprende productos de hardware y software, procesos de operación, y administración de los sistemas de información y las habilidades para aplicar esos productos y procesos a la tarea de producción de la información y al desarrollo, administración y control de los sistemas de información.

También abarca a todos los medios automáticos para originar, procesar, almacenar y comunicar la información que incluyen los aparatos de grabación, sistemas de comunicación, sistemas por computadoras (incluidos los componentes de hardware y software y datos) y demás elementos electrónicos.

Beneficios de TI y el control interno en las entidades:

- Aplicación de manera consistente reglas de negocios predefinidos y realizar cálculos complejos en el procesamiento de grandes volúmenes de transacciones y datos
- Mejora la oportunidad, disponibilidad y exactitud de la información
- Facilita el análisis adicional de la información
- Ayuda a monitorear el desempeño de las actividades de la entidad y sus políticas y procedimientos
- Reducción de riesgo que se evadan los controles
- Enriquecer la capacidad de lograr una efectiva segregación de funciones al implementar controles de seguridad en aplicaciones, base de datos y sistemas operativos

Riesgos que puedan generarse y el control interno de TI:

- Dependencia de los sistemas de información que se estén procesando de forma incorrecta los datos

- Accesos no autorizados de datos, lo que puede producir la destrucción y manejo de información indebidos, incluyendo el registro de transacciones no autorizadas o inexistentes o registro incorrecto de las transacciones
- Intervención manual inapropiada
- Pérdida potencial de datos o incapacidad de acceder a los datos según se requiera

1.4 NORMATIVA TÉCNICA

1.4.1 Norma ISO 27001

La información es un activo muy vital para el éxito y la continuidad en el mercado de cualquier organización. El aseguramiento de dicha información y de los sistemas que los procesan, es por tanto un objetivo de primer nivel para la organización.

Para la adecuada gestión en la seguridad de la información, es necesario de implementar un sistema que aborde esta tarea de una forma metódica, documentada y basada en unos objetivos claros de seguridad y evaluación de los riesgos a los que se encuentra sometida la información de la organización.

La ISO 27001, es una norma internacional emitida por La Organización Internacional de Normalización, en donde describe cómo gestionar la seguridad de la información en una empresa.

Una característica cualitativa de esta normativa es que puede ser utilizada para cualquier tipo de organización con o sin fines de lucro, tanto pequeña y grande. (Rivero, 2015)

1.4.2 Función de la normativa ISO 27001

El eje principal de ISO 27001 es proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en una empresa, en donde se centraliza en la investigación de cuáles son los potenciales problemas que podrían afectar la información, es decir la evaluación de los riesgos y de tal manera definir lo que es necesario para poder evitar que estos problemas se produzcan. Las

medidas de controles que se van a implementar se presentan por lo general, bajo la forma de políticas, procedimientos e implementación técnica. Por ejemplo (software y equipos). En algunas empresas tienen todo el software y hardware necesario pero no lo utilizan de una manera eficiente y segura. (Rivero, 2015)

1.4.3 Ventajas de las norma ISO 27001

- Facilita la integración de los sistemas de gestión, debido a que es una estructura de alto nivel, donde los términos y definiciones la ayudan a implementar
- Todas las definiciones vienen de estándar ISO 27000
- Obtener una ventaja comercial
- Una mejor organización de datos

1.4.4 Controles de implementación de la normativa ISO 27001

- Política de seguridad
- Organización de la información de seguridad.
- Administración de recursos
- Seguridad de los recursos humanos
- Seguridad física y el entorno
- Administración de las comunicaciones y operaciones
- Control de acceso
- Adquisición de sistemas de información, desarrollo y mantenimiento
- Administración de los incidentes de seguridad
- Administración de la continuidad del negocio
- Cumplimiento (legal, de estándares, técnicas y auditorías) (Rivero, 2015)

1.5 MARCO TÉCNICO Y LEGAL

Tabla 1
Normativa Técnica

Normativa	Descripción
NIA's 200, 300, 500 Y 600	Durante los últimos años los profesionales en auditorías financiera han realizado procedimientos de acuerdo a normativa internacional de auditoría (NIA'S), en donde establecen lineamientos mínimos como recurso fundamental para poder brindar una opinión más confiable del trabajo realizado. Estos factores combinados con la experiencia (pericia), llevan al auditor a considerar aspectos primordiales para combatir delitos de fraude por carencia de autorización y representatividad legal de documentación proporcionada por la administración.
Coso v2013	Comprende estructura de control interno mediante los siguientes componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, con objeto de identificar los procesos en las operaciones de la entidad que ejecuta dicho procedimiento.
COBIT 5	El objetivo de COBIT es brindar buenas prácticas a través de un marco de trabajo de dominios y procesos, y presentar las actividades de una manera manejable y lógica. Estas prácticas están enfocadas más al control que a la ejecución.
ISO/ IEC27001 SO 27001	Normativa aplicada sobre los requisitos que debe de poseer los sistemas de gestión de seguridad de la información. Siendo un modelo para la certificación de los profesionales, encargados de verificar y validar los procedimientos de control de la información en las entidades (auditores Externos).
ISO-27003	Focaliza su atención en los aspectos requeridos para un diseño exitoso y una buena implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) según el estándar ISO 27001. De tal forma define el proceso de conseguir una aprobación para la implementación de un SGSI, e instrucciones sobre cómo abordar la planificación de la gestión para implementar el SGSI.
ISO/ IEC27005	Gestión de riesgos de la Seguridad la Información es aplicable a todo tipo de organizaciones que tengan la intención de gestionar los riesgos que puedan complicar la seguridad de la información de su organización. No recomienda una metodología concreta, dependerá de una serie de factores, como el alcance real del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), o el sector comercial de la propia industria.

Tabla 2
Marco legal

Ley	Descripción
Ley de Firma Electrónica	<p>La firma electrónica, es la encargada de otorgar validez legal a los mensajes enviados de forma electrónica, permite eliminar las barreras geográficas, hace más eficientes los procesos, y genera ahorros a las empresas, a los ciudadanos y al Gobierno.</p> <p>Los objetivos de la Ley de Firma Electrónica son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equiparar la firma electrónica simple y firma electrónica certificada con la firma autógrafa. • Otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la firma electrónica certificada, a los mensajes y a toda información en formato electrónico que se encuentren suscritos con una firma electrónica certificada, independientemente de su soporte material. • Regular y fiscalizar lo relativo a los proveedores de servicios de certificación electrónica, certificados electrónicos y proveedores de servicios de almacenamiento de documentos electrónicos.
Ley de Impuesto a las Operaciones Financieras	<p>Según el artículo 1 de la referida ley establece un impuesto que recaerá sobre el valor pagado de cualquier tipo de cheque y las transferencias electrónicas realizadas en el territorio nacional, en moneda de legal circulación en el país, de acuerdo a las regulaciones contenidas en esta Ley, en los casos en donde las operaciones de pago de bienes y servicios son hecho generadores del impuesto para las mediante uso de cheque y tarjeta de débito sobre las operaciones mayores US \$750.00 Y por medio de transferencias electrónicas superiores , según el artículo Numero 3 de dicha ley.</p>
Ley de Bancos	<p>Según lo descrito en el artículo No 51 una de las operaciones financieras que podrán realizar las entidades sujetas a dicha ley en el capítulo I , literal p) Efectuar cobranzas, pagos, transferencias de fondos y emitir tarjetas de crédito con el único propósito de salvaguardar toda información confidencial sobre las operaciones financieras que los sujetos pasivos realicen.</p>
Ley de Propiedad Intelectual.	<p>De acuerdo a los artículos 12 y 13 Sección “A” obras protegidas y artículo 32 Programa de ordenador, protege obras que tengan un carácter de creación(originalidad y protección a los programas de ordenador</p>
Ley de Impuesto sobre la Renta.	<p>Artículo 30-A amortización de los programas informáticos: la deducción de reta obtenida mediante la amortización, el costo de adquisición o de producción de los programas informáticos utilizados para la renta gravable o conservación de su fuente.</p>
Código Tributario	<p>Artículo139, inciso 7: la contabilidad podrá llevarse de forma manual o mediante sistemas mecanizados, lo cual deberá de obtenerse autorización previa de la Administración Tributaria.</p>

Reglamento de aplicación del Código Tributario.	Artículo 77: Cuando un contribuyente adopte un sistema de registro computarizado de contabilidad, deberá de conservar información relativa del diseño y los diagramas del mismo
Código de Comercio	Artículo 435 Inciso 4, Los comerciantes podrán llevar contabilidad en hojas separadas y efectuar las anotaciones en el diario en forma resumida y también podrán utilizarse sistemas electrónicos o de cualquier medio técnico idóneo para el registro de las operaciones.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO.

2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación sobre la problemática, falta de un modelo de auditoría de gestión de la seguridad de la información en los procesos de autenticidad, confidencialidad e integridad en las empresas dedicadas al comercio electrónico por medio de cupones de El Salvador, se realizó con el método hipotético-deductivo, pues se partió de una hipótesis o se dedujo una problemática en las firmas de auditoría lo que permitió posteriormente realizar el diagnóstico de la investigación.

2.2 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio utilizado en la investigación fue el descriptivo ya que se consideraron las características de la problemática identificada, los aspectos técnicos, legales y financieros del sector bajo estudio; también se aplicó el análisis correccional porque se asociaron las preguntas de los cuestionarios suministrados a los auditores internos incluyendo los responsables del manejo administrativo de los fondos para identificar los conceptos de efectividad y mejora continua en el funcionamiento de las entidades antes expresadas.

2.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

La investigación se llevó a cabo en las firmas de auditoría y con los auditores independientes cuyas oficinas están ubicadas en el municipio de San Salvador.

2.4 DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN

El universo para la investigación se determinó sobre las 114 firmas de auditoría y auditores independientes ubicados en el municipio de San Salvador y que poseen menos de 10 empleados, registrados en el Directorio Económico de Empresas 2011 de la Dirección General de Estadísticas y Censos (ver anexo 3), esto con el propósito de delimitar nuestra población.

2.5 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

La muestra fue determinada por medio de formula estadística, está integrada por las firmas de auditoría y auditores independientes que poseen menos de diez empleados, las cuales son 32, todas ellas ubicadas en el municipio de San Salvador.

2.6 CÁLCULO DE LA MUESTRA

Para el cálculo de la muestra de la población en las firmas de auditoría y auditores independientes ubicadas en el municipio de San Salvador, se consideró un error muestral de 0.05, también se estimó un nivel de confianza del 98% para que la investigación se ajuste a la realidad, y un fracaso del 2% de que los datos obtenidos no sean acordes al entorno.

Con la información anterior se efectuó el cálculo de la muestra con la fórmula para poblaciones finitas. Todas las unidades de análisis se ubicaron en el municipio de San Salvador.

$$n = \frac{N \cdot P \cdot Q \cdot Z^2}{(N - 1)e^2 + P \cdot Q \cdot Z^2}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra.

N= Población

Z= Coeficiente de confianza

E= Margen de error.

P= Probabilidad de éxitos

Q= Probabilidad de fracaso.

Entonces:

n= ?

N= 114

Z= 2.33

$$e= 0.05$$

$$P= 0.98$$

$$Q= 0.02$$

Sustituyendo los valores en la formula, obtuvimos la siguiente muestra:

$$n = \frac{(114)(0.98)(0.02)(2.33)^2}{(114 - 1)(0.05)^2 + (0.98)(0.02)(2.33)^2}$$

$$n = \frac{12.130334}{0.2825 + 0.106406}$$

$$n = \frac{12.130334}{0.38890644}$$

$$n= 31.19 \approx 32$$

n= 32 firmas de auditoría registrados en el Directorio Económico de Empresas 2011 de la Dirección General de Estadísticas y Censos (ver anexo 3).

2.7 INSTRUMENTO Y TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN

Los datos se obtuvieron por medio de una encuesta, la cual fue enfocada a las firmas de auditoría registrados en el Directorio Económico de Empresas 2011 de la Dirección General de Estadísticas y Censos, ubicadas en el municipio de San Salvador.

2.7.1 Instrumentos de recopilación de datos

Cuestionario: En la cual se formularon preguntas de carácter cerrado, y contenía preguntas que representan la fiabilidad de la empresa, donde se mencionaron alternativas de respuestas a la pregunta, que sean fácilmente contestadas por el entrevistado; con el fin de obtener datos para el trabajo de investigación.

2.8 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La información que se obtuvo con la ejecución de la encuesta (ver anexo 1) se procesó a través de hojas de cálculo en las cuales se vació los datos y se elaboró la respectiva representación gráfica, posteriormente se realizó la interpretación de los datos obtenidos.

2.9 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Con la tabulación de la información recolectada a través de la encuesta, se realizó el análisis de los resultados e interpretación de la misma, ejecutándose de la siguiente manera:

- Para cada pregunta de la encuesta se determinó un objetivo, el cual expresaba porqué se deseaba recolectar la información y para obtener los insumos necesarios para la elaboración del modelo de gestión.
- Se inició colocando la pregunta a interpretar, luego se tabuló recalando la frecuencia en cantidad y porcentajes, dicha frecuencia se representó a través de tabla y gráficos de pastel (ver anexo 2).
- Se realizó un análisis por cada una de las preguntas ya tabuladas realizando una descripción razonable de los resultados.

2.10 DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN

La auditoría de gestión es un examen objetivo, sistemático, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia, y economía en el uso de los recursos de las empresas, para facilitar la toma de decisiones.

Además se considera como un enfoque totalmente distinto a otros tipos de trabajo debido a que no solamente evalúa el control de la gestión sino también el control interno de la entidad

Con el propósito de identificar qué tipos de auditorías realizan las firmas de auditoría y los auditores independientes en el municipio de san salvador, se elaboró la primera pregunta en la cual se obtuvo que un 46% demostró realizar auditorías financieras, mientras que un 40% dijo que se realizaban auditoría fiscal y un 11% opinó que efectúan auditorías de gestión, lo cual indica que las auditorías de gestión no se realizan en el mercado de los despachos de auditoría.

En la pregunta número dos y con el objetivo de medir el conocimiento de los profesionales en auditoría con respecto a la ley de firma electrónica se identificó que un 59% manifestó poco juicio la misma, un 25% dijo no tener comprensión, un 13% posee cierto grado de noción y 3% no respondió, demostrando así que los profesionales tienen bajo entendimiento sobre la ley de la firma electrónica. Asimismo en la interrogación número tres se preguntó a los profesionales en auditoría sobre la función que tiene la firma electrónica certificada en las operaciones de comercio electrónico, se determinó que un 53% afirmó tener poca comprensión sobre el funcionamiento de la firma electrónica Certificada, un 31% mencionó no tener noción, 9% desconoce al respecto del tema y un 6% no contestó la pregunta, demostrando así que los profesionales poseen poca idea sobre el funcionamiento de la firma electrónica certificada.

La pregunta cuatro se formuló para comprobar el juicio de los profesionales de auditoría sobre la nueva ley de firma electrónica si ayudará en gran medida en mejorar la seguridad de las operaciones de comercio electrónica en El Salvador, un 50% opinó que la ley de firma electrónica contribuirá mucho en el desarrollo de sistemas robustos para mejorar la seguridad de la información, 41% considera que no contribuirá mucho, y un 9% no respondió la pregunta, concluyendo que más del 50% aprecia que si contribuirá en el desarrollo de un método más efectivo para mejorar la seguridad de la información. También para conocer la opinión de los profesionales de auditoría en la interrogación siguiente se les preguntó sobre si la ley de firma

electrónica contribuirá en la validación de operaciones relevantes en las empresas que aplican el modelo de compras grupales, se obtuvo que un 56% confesó que la ley contribuirá a validar las operaciones de carácter relevantes en los procesos diarios de las empresas que aplican el modelo de compras grupales, 35% dijo que contribuirá poco y un 9% no respondió la pregunta, de esta forma se concluye que la firma electrónica si contribuirá en los procesos de validación de operaciones.

El material bibliográfico es un pilar fundamental para el conocimiento del auditor por ello en la pregunta número 6 la cual cuestionaba la existencia de material bibliográfico suficiente y adecuado para la aplicación de la firma electrónica, del 100% del total de los encuestados, un 59% coinciden que existe poco material bibliográfico para poder realizar una buena ejecución de la auditoría, del mismo modo otro 13% manifiesta que existe información suficiente para poder realizarlo, y el 22% restante afirman que no existe documentación.

La ley de firma electrónica es nueva dentro de la sociedad salvadoreña, siendo este factor que limita el conocimiento total de la población profesional. En la interrogante 7 queríamos conocer acerca de si la seguridad de la información es un factor determinante para poder brindar una opinión favorable sobre la naturaleza y veracidad de la misma, haciendo un estudio en los encuestados se obtuvo un resultado contundente de 94% que afirmaron que es de mucha importancia que la seguridad de la información en las transacciones de dinero en las páginas web, un 3% consideraron que es poca la integridad, así mismo existe un 3% que no brindaron una opinión.

El profesional altamente capacitado es un elemento importante al momento de realizar una auditoría independiente el área en el cual se encuentre especializado, durante la investigación, en la pregunta número 9 del cuestionario se solicitó que nos brindaran información sobre las

capacitaciones que estos habían recibido de manera para fortalecer sus conocimientos sobre el tema, del 100% de encuestados, un 56% dijo que nunca ha recibido cursos sobre seguridad de la información, un 28% mencionó haber recibido capacitaciones sobre la seguridad de la información pero no enfocados a las transacciones financieras, por otra parte 13% si ha recibido varias capacitaciones sobre seguridad de la información y un 3% no respondió a la pregunta.

La normativa aplicable sobre el proceso de la integridad de la información es parte de los controles importantes a evaluar por parte del auditor para garantizar que la empresa mantiene un proceso eficiente, es por ello que en la pregunta 10 se cuestionó sobre el conocimiento de los requisitos que deben de poseer los sistemas de gestión de seguridad de la información descrito en la norma de calidad ISO27001. Obteniendo resultados del 100% de los encuestados un 50% mencionó conocer algunos requisitos que deben de poseer los sistemas de gestión de seguridad de la información, un 44% dijo no tener conocimiento, un 3% tiene poco conocimiento y otro 3% no respondió a la pregunta. Concluyendo que la aplicación y conocimiento sólido sobre la normativa aplicable a los procesos de control de la información es de vital importancia al momento de evaluar por el auditor para brindar una opinión favorable.

La interrogante número 11 se formuló con la intención de medir el grado de complejidad que los auditores tuvieron al realizar una auditoría de gestión, se obtuvo que 31% manifestó haber tenido una dificultad alta, otro 31% respondió que se le presento cierto grado de problemas, un 28% no respondió la pregunta y un 10% indico que no tuvo inconvenientes, lo que nos indica que más de la mitad de los encuestados ha tenido problemas al momento de realizar una auditoría de gestión.

Para saber la razón por la cual los auditores no participan en la ejecución de una auditoría de gestión en la pregunta 12 se les cuestionó sobre cuál era la principal causa por la que algunos

profesionales no realizaban en sus despachos este tipo de auditoría, un 53% contestó que es la falta de especialización en el área, un 22% dijo que es el desconocimiento de la normativa técnica y legal aplicable, otro 22% indicó que es debido a que no se cuenta con un modelo de gestión adecuado y específico para desarrollar el trabajo y un 3% no contestó la pregunta, estos resultados nos arrojan que un 44% es decir casi la mitad no cuenta con los conocimientos de la normativa (técnica y legal) y que tampoco se cuenta con un modelo de gestión para realizar el trabajo, lo cual se busca desarrollar en la propuesta.

La interrogante 13 se enunció con el propósito de saber cuáles son las deficiencias encontradas con mayor frecuencia en una auditoría de gestión con relación a la seguridad de la información, un 27% mencionó que es la falta de controles en el resguardo de la información, 22% dijo que son los bajos conocimientos sobre los sistemas para resguardar los datos, un 18% contestó que no hay accesos controlados al espacio donde se almacena la información, otro 18% alegó que no existe personal capacitado en puestos claves, y un 4% no respondió la pregunta, con estos resultados podemos concluir que las mayores deficiencias se encuentran en el resguardo y protección de los datos, por lo que es importante que existan controles robustos para garantizar la seguridad de la información.

Después de identificar los riesgos potenciales a los que se encuentra la información se deberá tomar como pilar fundamental 3 elementos para poder brindar una seguridad razonable de tales elementos como la eficiencia, eficacia y economía, para desarrollar el trabajo.

La pregunta 14 se formuló para recabar información sobre cuales procedimientos se deben utilizar para realizar un seguimiento efectivo a los hallazgos encontrados, un 26% respondió que se debe informar oportuna y constantemente el estatus de los hallazgos a la alta gerencia, un 24% menciona que es importante una inspección mediante procesos de control, otro 24% dijo que se

debe sugerir capacitación constante al personal clave que procesa la información, un 19% contestó que se deben establecer plazos límites para la resolución de los hallazgos, y un 7% no respondió a la pregunta. Esto indica que todas las propuestas planteadas en el cuestionamiento tiene un cierto grado de importancia y la aplicación de todas y cada una garantiza que se realice un seguimiento constante y efectivo a los hallazgos.

La elaboración del modelo de auditoría de gestión debe tener una contribución que los profesionales de auditoría puedan observar e implementar por lo que se preguntó en la interrogante 15 ¿cuál sería la contribución a los profesionales la elaboración de un modelo de gestión que contenga programas, procedimientos y lineamientos de auditoría de gestión para evaluar la seguridad de la información?, un 50% de estos contestó que el aporte del modelo sería una mayor fiabilidad en los papeles de trabajo y en las pruebas a ejecutar para una auditoría de gestión, un 38% dijo que serviría de herramienta complementaria para ejecutar el trabajo, un 9% respondió que la contribución se verá reflejada en un incremento en la demanda de las auditoría de gestión y un 3% no respondió a la pregunta, por lo tanto se observa que este modelo será importante para la calidad del trabajo que el auditor ejecuta en cuanto a la fiabilidad de los documentos recabados y de los programas y pruebas ejecutadas en la auditoría.

La pregunta número 16 se enunció para conocer cuál será el beneficio que arroja el uso de la tecnología dentro de las organizaciones para la evaluación de la seguridad de la información en las empresas que se dedican al rubro de compras grupales; se concluyó que el 39% expresa que el beneficio de la tecnología y la información en lograr una excelencia operativa mediante la aplicación eficiente y fiable de la tecnología, un 33% reconoció, mantener información de calidad para apoyar las decisiones del negocio y un 28% opino, lograr metas estratégicas y mejoras al

negocio mediante uso eficaz e innovador de la tecnología de información, se concluye que existe beneficio al utilizar la tecnología y la información en las empresas.

Un proceso de control es un mecanismo que se realiza para identificar y poder validar que la normativa interna se está ejecutando de manera confiable y que los riesgos identificados queden cubiertos para que no puedan influir de forma negativa la operatividad de las empresas, en este caso se a través de la pregunta 18 se investigó cuáles son los procedimientos más aplicados por los auditores para poder identificar, medir y limitar el riesgo. Obteniendo un 50% del total de los encuestados que el proceso que ellos implementan es un proceso de monitoreo, un 38% concluye que la mejor manera de llevar el control es realizar evaluaciones directamente a las áreas identificadas, por otra parte el 9% hace referencia a poder dirigir y un 3% se abstuvo en brindar una opinión.

CAPÍTULO III: PROPUESTA DE UN MODELO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS PROCESOS DE AUTENTICIDAD, CONFIDENCIALIDAD E INTEGRIDAD, EN LAS EMPRESAS DEDICADAS AL COMERCIO ELECTRÓNICO POR MEDIO DE CUPONES DE EL SALVADOR.

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

En el presente capítulo se aborda una propuesta que se presenta como parte de la investigación, que constituye una herramienta sobre una auditoría de gestión, como respuesta a la necesidad expuesta por la situación actual de los despachos de auditoría y personales independientes, como instrumento para incorporar en su trabajo profesional que combina control interno e informático a su portafolio de competencias y servicios.

La propuesta de un modelo de gestión de la seguridad de la información en los procesos de autenticidad, confidencialidad e integridad en las empresas dedicadas al comercio electrónico por medio de cupones de El Salvador se elaboró bajo las siguientes fases:

- I. Conocimiento preliminar de la empresa.
- II. Planificación de la auditoría de gestión.
- III. Modelo de una auditoría de gestión
- IV. Comunicación de los resultados y seguimiento.

3.2 DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO

El diseño del caso práctico comprende aspectos generales sobre el área críticas de la entidad. Identificando cada una de las etapas, donde se detallará la información que se ha tomado de base para el desarrollo de éste.

En la ejecución de la auditoría se presentan los modelos de programas, por lo tanto, sirven para ser tomados como base por los despachos de auditoría y demás profesionales al momento de

llevar a cabo una auditoría. No obstante pueden modificarse y adaptarlos de acuerdo a sus necesidades al momento de realizar su trabajo.

Para esta propuesta se tomó como base la empresa **ofertaporcupon.com** que se dedica a prestar servicios de comercio electrónico por medio de cupones por internet en el área regional, la cual ha requerido los servicios profesionales de auditoría y consultoría en sistemas, para realizar un trabajo de auditoría de gestión, se consideró que las áreas que se verificarán a través de la auditoría son: Contabilidad, Informática, Publicidad y Mercadeo y Operaciones. Se da por hecho que se presentó la carta de oferta económica y ambos han aceptado los términos del trabajo.

3.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.3.1 FASE I: Conocimiento preliminar de la empresa.

En esta etapa el auditor debe recopilar toda la información necesaria de la empresa para familiarizarse con esta, conocer sus objetivos, metas, visión y misión, así como políticas y manuales de procesos.

Antes de realizar una evaluación es necesario conocer aspectos generales de la empresa a ejecutar la auditoría de gestión, independientemente si la auditoría solamente está enfocada a un área en específico.

Objetivo de la auditoría Obtener el conocimiento general de la gestión de la organización, entendiendo el entorno del sector donde opera, áreas para detectar procesos críticos dentro de la entidad; expresar una opinión sobre la razonabilidad de la información en los ámbitos de integridad, confidencialidad y autenticidad de acuerdo a principios de seguridad de la información en todos sus aspectos importantes.

Pericia a utilizar en el conocimiento preliminar

Visualizar el contexto general del sector y áreas en el cual se encuentra la empresa, llevando a cabo entrevistas con las autoridades de la misma, requiriendo opinión de especialistas en la rama de páginas web, diseños y uso de plataformas de información, y la vista de otras empresas cuyo giro es el mismo, revisión de todas las disposiciones legales y normativas al giro de la entidad.

Para esto se ejecutan los formularios que se pueden observar en las Tablas 3, 4 y 5

Tabla 3
Conocimiento del negocio

Conocimiento del negocio	
Auditoria y servicios de gestión S.A de C. V	
Nombre del cliente:	Ofertaporcupon.com
Nombre de auditor encargado	José Luis García
Fecha de Inicio:	01 de enero de 2016
Fecha de finalización:	31 de diciembre de 2016
Nombre de la persona entrevistada:	Lic. Eduardo Landa verde (Auditor Interno).
Fecha de la entrevista	06 de mayo de 2016
Dirección de las Oficinas Principales	11 calle oriente y Av. Cuscatancingo n° 271 San Salvador.
Fecha de constitución de la entidad	03 de mayo de 2001
Sector en el que opera	Edición de Libros, Periódicos, Revistas y otras publicaciones a nivel regional.
Actividad principal	Edición de libros, periódicos y otras publicaciones a nivel regional
NRC de la empresa	175632-2
NIT de la empresa	0614-030501-105-4
Servicios que ofrece	Oferta de cupones, Venta de publicidad, pago de servicios
Posición en el mercado	Dentro de los máximos prestadores de servicios de esta clasificación.
Principales competidores	Cuponclub.com
Principales Clientes	La empresa vende los cupones a personas naturales en su mayoría.

Capital Social	\$30,000.00
Nombre del Representante Legal	Lic. Manuel Gómez.
Número de Empleados	25 empleados
Teléfono	2277-7000
Fax que señala para recibir notificaciones	2277-9230
Correo Electrónico	Ofertaporcupom.com
Página electrónica	www.ofertaporcupon.com

Tabla 4
Documentos que proporciona la entidad

Información que proporciona la entidad			
Conocimiento General			
Auditoria y servicios de gestión S.A de C.V			
Documentación	Si	No	Comentarios
Escritura de constitución	x		
Organigrama de la empresa	x		
Misión	x		
Visión	x		
Manual de organización		x	
Políticas de la entidad.	x		
Contratos de servicios ofrecidos.	x		
Listas de servicios ofrecidos	x		
Personal clave de la entidad	x		
Número de empleados utilizado por servicio.	x		
Cuentan con indicadores de gestión.	x		
Informes de auditoría de gestión de periodos	x		
Situación fiscal y legal (litigios).		x	

Tabla 5
Entendimiento del funcionamiento de cupones ofertados

Entendimiento de cupones ofertados	
conocimiento del negocio	
Interrogante	Comentario
¿Las ofertas de cupones son desarrollados de acuerdo a lo estipulado al contrato	Si, los servicios se desarrollan de acuerdo a lo estipulado en el contrato.
¿Se mide el tiempo de oferta de cupón a cada uno de los servicios?	Sí, porque se tiene una meta a realizar para cada oferta de cupones que se publica
¿Se hace uso de materiales y equipos para el buen desarrollo de los servicios de cupones ofertados?	Si, se utilizan muchos controles en materia de información en la plataforma de internet
¿Los servicios que se ofrecen son innovados constantemente de acuerdo a las exigencias del mercado?	Si, de hecho, se capacita al personal mensualmente obteniendo con ello información de las diferentes novedades que van surgiendo en el mercado.
¿Se cuenta con planes estratégicos para el desarrollo de los Servicios en cupones ofrecidos?	Si, se realiza una estrategia para la publicación de ofertas por cupón
¿Para finalizar el servicio de cupones en el tiempo estipulado se hace uso de personal que no está a cargo de este?	Algunas veces sí, se hace uso de personal extra para poder realizar con mayor rapidez el desarrollo del servicio.
¿Los servicios en cupones ofrecidos se finalizan en el tiempo establecido de cada uno de ellos?	Sí, siempre ya que cada uno cuenta con cronómetros de finalización
¿Se hace uso de software para verificar el buen Funcionamiento de los cupones ofrecidos?	Si, se utiliza un software el cual es una herramienta muy importante en el desarrollo de los diferentes servicios.
¿Los cupones ofertados son supervisados por la alta gerencia?	Si, de hecho, media vez se finaliza la oferta de cupones es controlada estadísticamente y es enviada a la alta gerencia se realiza un reporte donde se muestra todo lo que se realizó.
¿Los cupones ofertados son desarrollados con tecnología vanguardista?	Sí, porque el mercado es muy exigente, también porque es algo que se necesita para el buen desarrollo de cada uno de los servicios
INDICADORES DE GESTIÓN	
¿Cuenta con indicadores de gestión?	No, la entidad no cuenta con indicadores de gestión ya que nunca se le ha realizado una auditoria de gestión.
¿Cree que le ayudaría a un mejor desempeño, contar con indicadores de gestión?	Si, se podría lograr un mejor desempeño y funcionamiento en la administración.
¿Cree que le ayudaría contar con indicadores de gestión financieros para una mayor rentabilidad económica?	Si, se podría lograr una mayor rentabilidad económica con el uso de indicadores de gestión.

¿Los indicadores de gestión podrían medir el desempeño por parte de los trabajadores?	Al hacer uso de indicadores de gestión se lograría un mayor control acerca del personal.
¿Cree que los indicadores pueden aplicarse a todos los departamentos de la entidad?	Si, pueden aplicarse a todos los departamentos con los que cuente una entidad y se obtendría una mayor factibilidad y desempeño.
¿Cree que los indicadores de gestión lograrían satisfacer cada una de las necesidades propuestas?	Si, se lograría cada una de las necesidades por todas las áreas de la entidad con los indicadores.
¿Se lograría una mayor convivencia entre la administración y el personal con el uso de indicadores?	Efectivamente se lograría una mayor convivencia y entendimiento con el uso de indicadores
¿Con los indicadores de gestión se puede medir la calidad de cada uno de los cupones ofertados?	Si se hace uso de los indicadores de gestión se lograría medir la calidad de los servicios ofrecidos.
¿Si se desarrollan indicadores de gestión se hace un mejor uso de los tiempos para el desarrollo de cada uno de los Cupones ofertados?	Se lograría medir de una mejor manera los tiempos establecidos para cada servicio con los indicadores
Reglamentos y regulaciones	
¿Los trabajadores cuentan con todas las prestaciones de la ley?	Si, los trabajadores cuentan con todas las prestaciones a la ley con la cual están respaldados
¿Se tiene conocimiento de las leyes y reglamentos aplicables a la entidad tomando en cuenta el rubro al que se dedica	Si, se tiene conocimiento de cada una de las leyes y reglamentos que tenemos que aplicar como empresa.
¿Existe una adecuada función y aplicación de cada una de las leyes y reglamentos que la empresa tiene que implementar por la cual está regida?	Si, existe una adecuada aplicación de las leyes ya que si no se hace el uso debido de estas se puede incurrir a sanciones.
¿La empresa cuenta con señalizaciones generales por algún terremoto e incendio etc.?	Si, la empresa está debidamente señalizada por cualquier incidente que se presente en las horas de trabajo.
¿Se cuenta con botiquín de primeros auxilios por algún accidente?	Si, cuenta con un botiquín de primeros auxilios por si algún trabajador sufre algún accidente.
¿Se cuenta con normas de higiene a tomar en cuenta por cada trabajador?	Si, se cuentan con normas de higiene que tiene que cumplir cada trabajador al momento las actividades
¿Desarrollo y funcionamiento de cada uno de los servicios?	Cuentan con el conocimiento necesario para el desarrollo de cada uno de estos.
¿Cuántas son las horas laborales diarias por cada trabajador?	8 horas diarias por cada trabajador.
¿Se organizan capacitaciones para el mejor desarrollo de cada uno de los cupones s ofrecidos?	Si, se desarrollan capacitaciones para el mejor desarrollo de los servicios.

¿Cada cuánto tiempo se desarrollan las capacitaciones para el personal de publicaciones de cupones?	Se desarrollan cada tres meses.
¿Se han incurrido a sanciones por no desarrollar los servicios en el tiempo establecido?	No, hasta el momento no se ha tenido ninguna sanción.
¿Se realizan castigos a los trabajadores por el mal funcionamiento del servicio ofrecido?	Si, se realizan sanciones en general a todos los trabajadores y hacen la reaparición del servicio.
¿Los materiales con los que se trabaja son de calidad y vanguardistas a las exigencias del mercado?	Si, se utilizan materiales de calidad y vanguardistas para entregar un trabajo de calidad.
¿Se conocen los procedimientos éticos en cuanto al manejo de la información del cliente?	Si, se conocen ya que la información proporcionada por la se puede incurrir a una sanción.
¿Se desarrollan informes para dar conocimiento del avance de los cupones ofrecidos?	Si, se desarrollan informes ya que siempre está pendiente de que avance es el que se lleva con el desarrollo del servicio.
¿Se hace uso de prórrogas para la finalización de los servicios?	Casi nunca se ocupa pedir prorroga, pero si llegara a ser necesario pues se pide.
¿Se hace uso de contratar nuevo personal si el desarrollo de los servicios va retrasado?	Si, algunas veces hacemos uso de los outsourcing para lograr nuestra meta propuesta.
¿Los servicios que se ofrecen van de acuerdo a las exigencias del mercado?	Si, se ofrece una larga gama de servicios que van de acuerdo a las exigencias del mercado
¿Se cuenta con las prestaciones de ley para cada uno de los trabajadores?	Si, ellos cuentan con las prestaciones de ley establecidas.
¿Las actividades destinadas a cada uno de los trabajadores van desarrolladas de acuerdo a su capacidad y exigencias del medio?	Si, cada trabajador ejerce actividades de acuerdo a su capacidad.

Términos del trabajo de auditoría de Gestión.

Los términos del trabajo, se formalizan al momento de firmar el convenio entre el adquiriente y la firma de auditoría o en su defecto el personal independiente. En tal sentido se presenta un formato de Formato de Carta compromiso y términos de encargo para efectos didácticos en el anexo 4

3.3.2 FASE II: Planeación de la auditoría

Luego de conocer preliminarmente al cliente y de realizar la exploración para tener un mejor panorama de la entidad, se procede a planificar la auditoría de gestión, y además elaborar programas donde se muestren los procedimientos a seguir para evaluar la gestión de la empresa.

Esta etapa del modelo se basa en la recopilación de la información para determinar los objetivos y la estimación de los riesgos de la auditoría de gestión tomando en cuenta la recolección de documentación e información y además la preparación de los programas de auditorías específicos para cada área a evaluar.

Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto u organización. Son expresiones cuantitativas de los elementos que intervienen en un proceso que permite verificar o medir la calidad de los productos y el impacto de estos en las necesidades de los consumidores.

Los indicadores de eficacia determinan el grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, dicho de otra manera, cuántos de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en definir los esfuerzos de la empresa en los procesos que son significativos para el logro de los objetivos establecidos.

$$\text{Misión} = \frac{\text{Personal que la conoce}}{\text{Total del personal}}$$

$$\text{Visión} = \frac{\text{Personal que la conoce}}{\text{Total del personal}}$$

$$\text{Objetivos} = \frac{\text{Personal que los conoce}}{\text{Total del personal}}$$

$$\text{Políticas} = \frac{\text{Personal que los conoce}}{\text{Total del personal}}$$

Estos indicadores sirven para saber si el personal tiene conocimiento o no sobre la misión, visión, objetivos y políticas de la empresa, esto es importante ya que el talento humano que posee la entidad debe estar comprometido con las metas y objetivos trazados.

Por otra parte los indicadores de eficiencia están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y procesos. Miden el nivel de ejecución del proceso, se concentran en el Cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso.

$$\text{Personal Capacitado} = \frac{\text{Personal Capacitado}}{\text{Total del personal}}$$

$$\text{Asistencia} = \frac{\text{Días Laborados}}{\text{N. de Días establecidos}}$$

$$\text{Venta de cupones} = \frac{\text{Cupones vendidos}}{\text{Total de cupones disponibles}}$$

Se establecen indicadores de economía para los distintos tipos de recursos tanto financieros como humanos o materias primas por ejemplo, gastos de mantenimiento elevados, desperdicios de materia prima, entre otros. Desde el punto de vista de los recursos, es muy importante la definición previa de las necesidades para evitar problemas económicos

$$\text{Autonomía financiera} = \frac{\text{Ingresos Propios}}{\text{Ingresos totales}}$$

$$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Utilidad bruta por cupon}}{\text{Ventas netas por cupon}}$$

Los cupones pueden interpretarse como el total de estos vendidos por segmento. La entidad tiene segmentado sus ventas por tipo: belleza, automotriz, entretenimiento, viajes, restaurantes y otros. Por lo tanto se puede aplicar los indicadores de eficiencia y economía para cada segmento y de esta forma medir la rentabilidad de los mismos.

Evaluación de Control Interno

Se debe determinar el grado de eficiencia, eficacia y fiabilidad del sistema de control interno, con el propósito de tener confianza en el área que se va a examinar. Se realizan entrevistas con el personal clave para recabar información, además, se verifica la existencia de manuales de procesos, de descripción de puestos y de políticas para que al momento de ejecutar la auditoría se pueda evaluar el cumplimiento de la información que la misma empresa ha proporcionado.

Es por ello que para el estudio y evaluación del control interno de la entidad se empleará el enfoque COSO, también se utilizara el método de escala de Likert para evaluar las afirmaciones de la empresa. Utilizaremos la ISO27000 como herramienta para definir los procesos que se verificarán a través de los programas de auditoría.

Ambiente de control interno

Luego de identificar los factores que se utilizan en el desarrollo de las actividades operativas de la empresa, se efectuará un estudio que permita verificar el cumplimiento de las políticas que implementa la empresa que se pueda determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía del sistema de control interno, con el fin de obtener confianza en el área que se va a evaluar.

Valoraciones de riesgo

Se debe identificar y analizar los riesgos relevantes para la obtención de los resultados esperados por el negocio, a partir de dos elementos: probabilidad e impacto. En la valoración la entidad debe considerar eventos previstos e inesperados, además se deben clasificar los riesgos inherentes y de control de las áreas o componentes importantes (alto, medio y bajo).

Respuestas al riesgo

- Evitar: Se eliminan las actividades que generan riesgo
- Reducirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia del riesgo.
- Compartirlo: buscar formas y métodos de reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.
- Aceptarlo: No se toma ninguna acción que afecte el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo

Actividades de control

- Identificar las medidas de control que la entidad ha adoptado dentro de sus políticas y procedimientos.
- Evaluar:
 - ✓ Efectividad de las acciones de control que contribuyen a la revisión de resultados, respecto a pronósticos, datos operativos o administrativos, ya sean de fuente interna o externa.
 - ✓ Medidas utilizadas por la entidad respecto a la seguridad de la información (desarrollos, operaciones, informes, archivos de respaldo).
 - ✓ Acciones de control respecto al acceso a la información los usuarios según las funciones desempeñadas.
 - ✓ Medidas utilizadas por la entidad respecto a los controles físicos sobre los procesos y procedimientos aplicados.
 - ✓ Segregación de las funciones que permitan un desempeño efectivo en las actividades realizadas por el personal.

Cuestionario de control interno

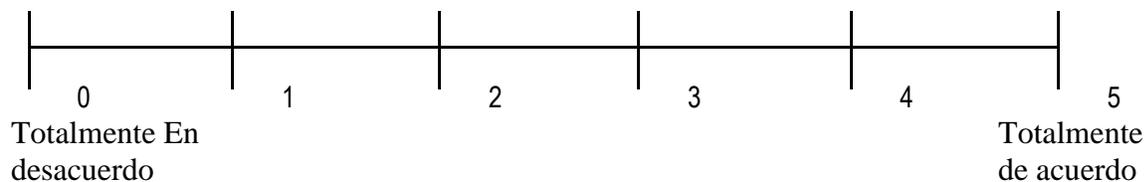
Se utilizara el método de escala de Likert para determinar los resultados del control interno de la entidad. La escala de Likert es una escala psicométrica que puede usarse en otras áreas, por medio de esta escala se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Las puntuaciones de las escalas de Likert se obtienen sumando los valores obtenidos respecto a cada interrogante.

Para obtener una calificación sobre las declaraciones e interrogantes del cuestionario de control interno se utiliza la formula siguiente:

$$\frac{PT}{NT}$$

PT= Puntuación total en la escala

NT= Número de afirmaciones



Desfavorable: 0 a 2.5

Favorable: 2.5 a 5

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO GENERAL	Ref.	
DIRIGIDO AL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN	Elaboró	
(ofertaporcupon.com)	Revisó	
Auditoría de Gestión al 31 de diciembre de 201X	Fecha auditoría	

OBJETIVO GENERAL:

- Conocer el control interno y obligaciones formales de la empresa ofertaporcupon.com, y operaciones que realiza entorno al giro del negocio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar elementos clave del control interno de la compañía.
- Obtener información sobre la existencia de controles implementados por la entidad en las operaciones que realiza.
- Evaluar las áreas más importantes de la empresa.

Indicaciones: Marque con una “X”, la respuesta que mejor convenga para cada pregunta.

	Preguntas	No Suced	Pocas Veces	Muchas Veces	Casi Siempre	Siempre	Resultados
1	¿La empresa implemente sistemas informáticos actualizados y que cumplan con los estándares requeridos por la misma?						
2	¿La entidad comunica con frecuencia los objetivos, políticas, metas y visión a sus empleados?						
3	¿La entidad cuenta con una estructura organizativa bien definida?						

4	¿El área de auditoría interna implementa evaluaciones de control interno?						
5	¿La entidad prioriza el cumplimiento del marco legal, mercantil, tributario y otro?						
6	¿Las funciones asignadas a cada área de la empresa son las adecuadas para el cumplimiento de los objetivos?						
7	¿La entidad comunica con frecuencia a sus empleados acerca de las normas contenidas en el código de ética interno?						
8	¿La administración elabora planes con sus presupuestos antes de comenzar el ejercicio anual?						
9	¿La operatividad de la empresa excede las ocho horas diarias?						
10	¿Se diseñan controles adecuados para realizar las actividades internas?						
11	¿Se suministra al personal interno las políticas, manuales e instructivos para desempeñarse						

12	¿La entidad revisa y actualiza sus objetivos organizacionales?						
13	¿Los miembros de la administración dan un ejemplo diario de alta integridad y conducta ética?						
14	¿El personal de la entidad tiene un claro entendimiento de los objetivos empresariales?						
15	¿Se cuenta con una política adecuada de remuneraciones según el cargo?						
16	¿Cada área es responsable del diseño de sus actividades?						
17	¿Se cuenta con personal capacitado para dirigir las operaciones de cada unidad o área?						
18	¿Se cuenta con un sistema eficaz para resolver conflictos internos o de autoridad?						
19	¿Se estable un adecuado sistema de información y comunicación para el entendimiento entre las áreas internas de la entidad?						

20	¿Se cuenta con las áreas necesarias para el buen funcionamiento operativo?						
21	¿La entidad posee sistemas de back up de información en caso de siniestro?						
22	¿Existen normas y procedimientos referidos al control información?						
23	¿Se mantiene codificado el activo fijo para su fácil identificación?						
24	¿La entidad realiza verificación periódica de las bases de datos?						
25	¿La entidad realiza mantenimiento preventivo a los elementos de TI?						
26	¿Se contratan planes de seguro para todo el activo fijo poseído por la empresa?						
27	¿La entidad mantiene controles que le permiten determinar vidas útiles adecuadas de su activo fijo y dar cumplimiento a sus obligaciones fiscales?						
28	¿La entidad brinda capacitación al personal de acuerdo a sus funciones?						

29	¿Cada encargado de área o unidad realiza evaluaciones de desempeño?						
30	¿La entidad prepara informes gerenciales para controlar los ingresos controlados al sistema de información?						
31	¿La entidad fortalece los controles con regularidad para mitigar los riesgos encontrados?						
TOTAL							
RESULTADO PT/NT =							Favorable o Desfavorable

Observación:

Aprobado			Fecha
Supervisado por			Fecha

Áreas Críticas

Por medio de la herramienta FODA (como se muestra en la tabla 4) se determinan las áreas críticas de la empresa y para las cuales se deberá dar mayor relevancia durante la auditoría de gestión. Por el tipo de entidad y el negocio a que se dedica, el área de informática es la de mayor criticidad pues deben tenerse controles adecuados para salvaguardar los datos, es por ello que la seguridad de la información posee mucha importancia pues debe garantizarse la integridad y confidencialidad de ésta.

Tabla 6
FODA – Áreas críticas

ÁREAS	FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
	FORTALEZA	DEBILIDADES	OPORTUNIDAD	AMENAZA
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN	Abiertos para realizar los cambios, en las recomendaciones por auditoría.	No se realiza procedimientos en los controles de seguridad a corto plazo.	Crecimiento en el mercado electrónico y demanda excesiva de clientes potenciales.	Faltas de capacitaciones al personal, en el área de sistemas, mercadeo, contable.
ÁREA FINANCIERA/ CONTABLE	Posee un sistema contable y de transferencia de datos.	Acceso a los elementos de TI deficientes, Back up de información en áreas no controladas.	Diversificación en Elementos de tecnológicos para realizar una buena competencia en el mercado de electrónico.	Debilidad en políticas de seguridad, y aplicación de ley de firma electrónica.
ÁREA LEGAL	Cumplimiento en leyes reguladoras.	No hay evaluaciones de desempeño del personal.	Normativa aplicable a la protección de la información. (Ley de Firma Electrónica).	Análisis y aplicación de resultados deficientes.
ÁREA DE INFORMÁTICA	Controles de seguridad en información	Manual de procedimientos deficientes.	Alta demanda de procesos de controles de seguridad.	Competencias de entidades de comercio electrónico.
ÁREA MERCADEO	Apertura en mercados nacionales e internacionales	Procedimientos de control deficientes.	Mayor número de consumidores	Poca innovación.

De a lo expuesto anteriormente se determinan las siguientes áreas a nivel global de la operación de ventas por cupones y que de alguna manera podrían verse directamente relacionadas y por lo tanto impactadas por dicha operación:

- Área Financiera
- Área de Administración
- Área Operativa
- Área Legal
- Área de Mercadeo

De estas áreas se podrán delimitar sub procesos específicos que ayudaran de manera más precisa a mitigar el riesgo del área en que se ejecute.

Evaluación de Riesgos

El modelo de control interno COSO, está compuesto por los 5 componentes y 17 principios y puntos de enfoque que presentan las características fundamentales de cada componente.

Tabla 7
Componentes del COSO

Componentes y resumen de principios				
Ambiente de control	Evaluación de riesgo	Actividades de control	Información y comunicación	Monitoreo de actividades
1. Desmontar compromiso con la integridad los valores éticos 2. Ejercitar la supervisión de manera responsable 3. Establecer estructura, autoridad y responsabilidad 4. Demostrar compromiso por ser competente 5. Reforzar la responsabilidad	6. Definir objetivos adecuados. 7. Identificar y analizar riesgos. 8. Evaluar el riesgo del fraude. 9. Identificar y analizar cambios significativos	10. Seleccionar e implementar actividades de control. 11. Seleccionar e implementar controles generales sobre TI. 12. Desplegar a través de políticas y procedimientos	13. Usar información relevante. 14. Comunicar internamente. 15. Comunicar externamente.	16. Desarrollar evaluaciones propias o separadas. 17. Evaluar y comunicar deficiencias.

Con el cuadro anterior el auditor brinda una cobertura general sobre los componentes de control interno en donde aplicara los procedimientos para la evaluación.

Interpretación de los resultados:

Por medio de este cuadro se determina una calificación según las áreas de interés o áreas a evaluar calificadas como de riesgo otorgando un cálculo según la condición en la que se encuentre al momento de la evaluación; estos identificados a través de la etapa de diagnóstico y conocimiento del cliente.

Tabla 8
Interpretación de Resultados

Interpretación de Resultados		
Categoría del Riesgo	Interpretación de Controles	Puntos de respuesta
Riesgo Alto	No confiable	5
Riesgo Moderadamente alto	Poco confiable	3-4
Riesgo Moderado	Confiable	1-2
Riesgo Bajo	Efectivo	0-1

El Marco COSO presenta opciones de cómo pueden ser presentados y personalizados, los resultados de la evaluación, acorde con las necesidades y características de la organización y demás aspectos que la administración considere necesarios para la evaluación del Sistema de Control Interno.

Así mismo, permite presentar un resumen de los resultados de la evaluación por principios, componentes y control interno en general. La administración también puede utilizar esa presentación de resultados con diferentes finalidades, según detalle:

- **Por principio:** resume si cada principio está presente y funcionando. Se tienen en cuenta los puntos de enfoque.
- **Por componente:** resume si cada componente, incluyendo sus principios están presentes y funcionando.
- **Evaluación general:** resume los cinco componentes, si están presentes, funcionando y operando de una manera integrada, incluyendo la gravead de las deficiencias de control interno.

Deficiencias de control interno: aporta un registro de todas las deficiencias del Control Interno que se han encontrado y que se pueden aprovechar en la evaluación de los componentes y principios.

Matriz de control y evaluación de procesos.

Para un eficaz control interno y para la evaluación de cada proceso se propone un modelo de una matriz la cual identifica los procedimientos claves de cada área así como los riesgos que este puede presentar, un control clave para minimizar los riesgos y un método de monitoreo.

No.	Nombre del Proceso	Descripción breve del proceso	Área Responsable	Proceso Critico (Si o No)	Riesgo	Nivel de Criticidad

SIGUE→

Impacto				Probabilidad de ocurrencia	Nombre del control
Clientes	Regulatorio	Pérdidas Financieras	Daño de reputación		

SIGUE →

Descripción del control	Periodicidad del Control	Área Responsable del Control	Método de Monitoreo	Descripción del Monitoreo	Periodicidad del Monitoreo

Descripción de cada campo:

- **No.**
Un número correlativo para cada proceso
- **Nombre del Proceso**
En este campo se define el nombre de los procesos
- **Descripción breve del proceso**
Una descripción de los pasos más relevantes del proceso
- **Área Responsable**
El área responsable que se encarga de ejecutar el proceso.
- **Proceso Critico (Si o No)**

Determinación a través una evaluación previa sobre la criticidad del proceso.

- **Riesgo**

Descripción del posible riesgo del proceso.

- **Nivel de Criticidad**

Determinación del nivel de criticidad del proceso, Alto, Medio o Bajo

- **Impacto**

Descripción del impacto del riesgo del proceso

- **Clientes**

El impacto del riesgo afecta más a los clientes

- **Regulatorio**

La afectación del riesgo se da en lo referente a la regulación que debe cumplir la empresa

- **Pérdidas Financieras**

El impacto se puede traducir en pérdidas financieras para la empresa

- **Daño de reputación**

La reputación se ve dañada por el impacto del riesgo.

- **Probabilidad de ocurrencia**

Es la probabilidad de que ocurra el riesgo

- **Nombre del control**

Se detalla el nombre del control relacionado con el proceso

- **Descripción del control**

Una descripción del control que se ejecuta para minimizar los riesgos del proceso

- **Periodicidad del Control**

El periodo de tiempo que transcurre para ejecutar el control

- **Área Responsable del Control**

El área responsable de ejecutar el control.

- **Método de Monitoreo**

El método que se utiliza para monitorear que el proceso y el control estén funcionando.

(Test, narrativa, cuestionario)

- **Descripción del Monitoreo**

Una descripción del monitoreo que se realiza para verificar el buen funcionamiento del proceso y del control.

- **Periodicidad del Monitoreo**

La periodicidad del monitoreo (Bimestral, trimestral, semestral)

Cronograma de la Auditoría de Gestión

AUDITORIA DE GESTIÓN

SEMESTRE UNO

ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO A EJECUTAR EN SEMANAS																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
PLANIFICACION DE AUDITORIA Y CONOCIMIENTO DEL CLIENTE	■	■	■	■																				
1. INFORMÁTICA																								
VERIFICAR LOS ASPECTOS IMPORTANTES DE LA SEGURIDAD FÍSICA DE LA EMPRESA	■	■	■	■																				
PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO Y DISEÑO DE LA PAGINA WEB DE LAS ENTIDADES DE COMERCIO ELECTRONICO POR MEDIO DE CUPONES.	■	■	■	■																				
VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE FIRMA ELECTRÓNICA EN LAS ENTIDADES DE COMERCIO ELECTRONICO					■	■																		
VERIFICAR POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION DE LAS ENTIDADES DE COMERCIO ELECTRÓNICO POR MEDIO DE CUPONES.					■	■																		
IDENTIFICAR LOS ACTIVOS DE INFORMACION EN LAS ENTIDADES DE COMERCIO ELECTRONICO						■	■																	
VERIFICAR POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION DE LAS ENTIDADES DE COMERCIO ELECTRONICO POR MEDIO DE CUPONES						■	■																	
VERIFICAR LA SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES DE LA INFORMACION DE LAS ENTIDADES						■	■	■	■															
2. CONTABILIDAD																								
VERIFICAR EL ADECUADO MANEJO Y MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES DE EFECTIVO								■	■	■														
3. OPERACIONES																								
VERIFICAR LA DOCUMENTACION DE PROCESOS Y CONTROLES EN LAS ENTIDADES DE COMERCIO ELECTRONICO POR MEDIO DE CUPONES										■	■	■	■											
PARA EVALUAR LOS PROCESOS PARA LA DETECCION DE FRAUDES.											■	■	■											
IDENTIFICAR LOS MOVIMIENTOS DE CONTRA CARGO Y LA SEGURIDAD DE LOS CUPONES EN LA ENTIDAD												■	■	■	■									
3. MERCADEO Y PUBLICIDAD																								
VERIFICAR LAS CONDICIONES Y CLAUSULAS DE LOS CONTRATOS LLEVADOS A CABO POR LA ENTIDAD Y EL COMERCIO AFILIADO.																■	■	■						
VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO Y OPERATIVIDAD DEL AREA DE MERCADEO																■	■	■	■					
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS																								
INFORME DE AUDITORIA DE GESTION																					■	■	■	■

ELABORADO POR:

AUTORIZADO POR:

3.3.3 FASE III: Modelo de una auditoria de gestión.

A continuación se detallan los programas que se deben ejecutar durante una auditoría de gestión de la seguridad de la información en los procesos de autenticidad, confidencialidad e integridad, en las empresas dedicadas al comercio electrónico por medio de cupones.

PROGRAMA DE AUDITORÍA

PARA VERIFICAR LOS ASPECTOS IMPORTANTES DE LA SEGURIDAD FÍSICA DE

LA EMPRESA

Empresa: Ofertaporcupon.com S.A de C.V			
Nombre del papel de trabajo:		Índice de papeles de trabajo	
Ejercicio:	Del 01 de Enero al 31 de diciembre de XXXX	Ref.:	PT:

OBJETIVO:

Verificar el entorno físico de la empresa y los lugares destinados para el resguardo de la información.

ALCANCE:

Para el alcance de este programa, el trabajo se ha desarrollado en base a los siguientes aspectos:

- Verificar los accesos donde se encuentra ubicada la empresa
- Comprobar la existencia de controles físicos de entrada, las áreas de acceso a las diferentes oficinas y de almacenamiento de la información.
- Verificar que existan procedimientos para la protección contra amenazas externas y ambientales
- Revisar si existen medidas de control para la ubicación e instalación de los equipos que almacenan la información de la empresa y si estos cuentan con mantenimiento periódico
- Comprobar los controles que existen para el retiro de los equipos informáticos de las instalaciones de la empresa y los procedimientos para reutilización y eliminación de los mismos.

N°	DESCRIPCIÓN	REF.	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	HECHO POR
	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno 				
1	Comprobar mediante la inspección física y solicitud de la última capacitación recibida por el recurso humano. (vigilantes) Generando un reporte de la información recolectada y comente.		Prueba de control	Eficacia	
2	Indagar con un recorrido físico que no existan zonas vulnerables (puntos ciegos) para el ingreso No autorizado de personas ajenas a la empresa.		Prueba de control	Eficacia	
3	Solicitar reportes o bitácoras de los accesos permitidos (visitantes) a las instalaciones de la empresa (últimos dos meses).		Prueba de sustantiva	Eficiencia	
4	Con ayuda del encargado de seguridad, realizar un recorrido para identificar el sistema de video vigilancia y comprobar el acceso al recinto donde opera el monitoreo a través de dichas cámaras. Indagando sobre cuál fue la última revisión hecha por el técnico, para garantizar el buen funcionamiento.		Prueba de control	Eficacia	
5	Comprobar que el ingreso a las oficinas y a las áreas restringidas este controlado por algún sistema de seguridad ya sea con tarjeta electrónica o biométrico.		Prueba de control	Eficacia	
6	Revisar que el acceso a las áreas donde se almacena la información de la empresa tanto física como electrónica sea restringido y se cuente con las medidas de seguridad necesarias para el resguardo de la misma.		Prueba de control	Eficacia	
7	Solicitar si la empresa cuenta con políticas para mitigar riesgos por amenazas externas o ambientales y si se encuentran aseguradas mediante pólizas de seguro. Así		Prueba sustantiva	Eficacia	

	mismo identificar la vigencia y el monto máximo cubierto por la aseguradora				
8	Comprobar que se cuenten con extintores contra incendios y que estos no estén vencidos y que sean los apropiados para incendios de equipos electrónicos		Prueba de control	Eficacia	
	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad de los equipos informáticos 				
1	Revisar que los equipos informáticos estén debidamente conectados a una fuente de energía y que se cuente con baterías de respaldo para evitar la pérdida de información por las fluctuaciones de la energía eléctrica.		Prueba de control	Economía	
2	Comprobar la existencia de políticas internas sobre el retiro de los equipos informáticos y validar los reportes de bajas de la propiedad planta y equipo. (Contablemente y reportes).		Prueba de control	Economía	
3	Verificar que se cuente con política para la reutilización de equipos informáticos, así como la eliminación segura de los mismos.		Prueba de control	Economía	

Observación:

Aprobado		Fecha
Supervisado por		Fecha

PROGRAMA DE AUDITORÍA

PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE FIRMA ELECTRÓNICA

EN LAS ENTIDADES DE COMERCIO ELECTRÓNICO.

Empresa: Ofertaporcupon.com S.A de C.V			
Nombre del papel de trabajo:		Índice de papeles de trabajo	
Ejercicio:	Del 01 de Enero al 31 de diciembre de XXX	Ref.:	PT:

OBJETIVO:

Verificar que se cumplan las obligaciones establecidas en la Ley de Firma Electrónica, como parte de los instrumentos legales que propicien el uso de tecnologías de información y comunicaciones, que fomente la competitividad y el crecimiento incorporándolo en el entorno mundial de las interacciones seguras dentro de la sociedad de la información.

ALCANCE:

Para el alcance del objetivo en este programa, el trabajo desarrollado se basara en los siguientes aspectos:

- Identificar la existencia y naturaleza de las operaciones realizadas que causen el hecho generador de Ley de Firma Electrónica.
- Verificar el cumplimiento en materia de formalidades para el uso de la firma autógrafa en operaciones que las cause.
- Determinar si la información, se adecuan a los parámetros jurídicos.
- Establecer si existe algún incumplimiento en materia formal, producto de las operaciones desarrolladas afectas a la Ley.

N°	DESCRIPCIÓN	REF.	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	HECHO POR
	VERIFICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS GENERALES EN LA INFORMACIÓN.				
1	Cotejar la documentación archivada de forma física contra los comunicados de manera electrónica, con el fin de verificar que dichos documentos cumplan con los requisitos que son exigidos en los documentos presentados por escrito y consignados en papel de acuerdo a las políticas de la empresa.		Prueba sustantiva	Eficiencia	
	EQUIVALENCIA Y VALOR JURÍDICO DE LA FIRMA ELECTRÓNICA.				
1	<p>Identificar y verificar que los datos utilizados con firma electrónica certificada, cumpla las características jurídicas mínimas realizando un (check List). Y comentando sobre los hallazgos encontrados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medio de almacenamiento. • Certificación de la empresa contratada para tal fin (contrato) • Capacidad de respuesta al riesgo de pérdida de información. • Solicitud de póliza de seguro. • Medidas de seguridad en respuesta al riesgo. 		Prueba sustantiva	Eficiencia	
	ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.				
1	Validar si la persona jurídica, nacional o extranjera, que almacena los documentos electrónicos, debe estar debidamente certificada y facultada para tal efecto según las autoridades competentes.		Prueba sustantiva	Eficiencia	

2	Verificar que la información electrónica se encuentre debidamente resguardada en servidores que cumplan con las garantías mínimas de acuerdo a la Ley de Firma Electrónica.		Prueba sustantiva	Eficiencia	
3	Validar si la persona jurídica, nacional o extranjera, que almacena los documentos electrónicos, cumpla con el requisito de Declaración de Prácticas de Almacenamiento de Documentos descrito en la Ley de Firma Electrónica.		Prueba sustantiva	Eficiencia	
4	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar a la compañía un (inventario) de toda información almacenada, e identificar que cumpla con los siguientes atributos: <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los reportes contengan fecha y hora en las que el documento fue almacenado. • Cotejar la información almacenada con los informes suministrados por remitente para detectar si han sufrido algún tipo de alteración. • Fuente de origen de la información y destinatario que lo recibe. • Autorización y certificación del emisor. • Personal encargado de recibir la información. <p>Cualquier alteración o daño en la integridad en la información almacenada, harán perder le valor legal.</p>		Prueba sustantiva	Eficiencia	
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una cédula de cumplimiento (check List) de prácticas de almacenamiento, detallando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Las obligaciones adquiridas por el encargado 		Prueba sustantiva	Eficiencia	

	<p>del almacenamiento de la información (administración-Agente de almacenamiento).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medidas de seguridad técnica, organizativa y física empleadas por el sujeto que almacena la información. • Seguimiento de observaciones de auditorías anteriores sobre el almacenamiento de la información. 				
--	---	--	--	--	--

Observación:

Aprobado		Fecha
Supervisado por		Fecha

PROGRAMA DE AUDITORÍA

PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO Y DISEÑO DE LA PAGINA WEB DE LAS ENTIDADES DE COMERCIO ELECTRÓNICO POR MEDIO DE CUPONES.

Empresa: Ofertaporcupon.com S.A de C.V			
Nombre del papel de trabajo:		Índice de papeles de trabajo	
Ejercicio :	Del 01 de enero al 31 de diciembre de XXXX	Ref.:	PT:

OBJETIVO:

Verificar que se cumplan los elementos de publicidad y diseño dentro de las plataformas utilizadas para poder publicar los productos ofrecidos a los diferentes clientes.

ALCANCE:

Para el alcance del objetivo en este programa, el trabajo desarrollado se basara en los siguientes aspectos:

- Identificar y verificar el diseño del catálogo virtual de productos ofrecidos a los diferentes clientes.
- Verificar el cumplimiento de las medidas de los diseños de brochure.
- Determinar y verificar si se utilizan los tipos de letras, color, tamaño establecidos autorizados por la administración.
- Conocer información básica de la página, el tipo de contenido, y su tamaño, además información de carácter técnico del código fuente de la página.

N°	DESCRIPCIÓN	REF.	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	HECHO POR
1	Revisar el contenido de las ofertas publicadas en la página web según las condiciones acordadas, y de acuerdo a las autorizadas por el área de mercadeo.		Prueba de control	Economía	
2	Conocer información básica de la página web, título, contenido, y su tamaño, además de información de carácter técnico del código fuente de la página.		Prueba de control	Eficiencia	
3	Verificar el título de la página, dirección, tipo, modo de representación, codificación de texto, tamaño, modificado de la página web		Prueba de control	Eficacia	
4	Solicitar reporte de los usuarios permitidos para la aplicación de reversiones en las plataformas de venta.				
5	Ingresar a información de la página web y conocer e indagar los metadatos que encuentren en la página web.		Prueba de control	Eficiencia	
6	Realizar una prueba controlada sobre las medidas de seguridad al momento de realizar una operación de compra, así mismo identificar el cargo en la cuenta por cobrar. (Verificar y validar en el estado de cuenta ofrecido en contabilidad. Definirlo mediante una narrativa de procedimiento hecho.		Prueba de control	Eficacia	
7	Ingresa a información de la página web y verificar que la navegación se encuentre segura mediante un anti virus, que garantice una navegación segura y minimice la pérdida de información financiera y personal del cliente. (Bitácoras de navegación de las últimas operaciones realizadas).		Prueba de control	Eficacia	

8	Conocer el panel de permiso (niveles de acceso) que permitan el dominio de la página web y uso.		Prueba de control	Eficacia	
9	Conocer la identidad del sitio web, propietario y su verificación.		Prueba de control	Eficacia	
10	Identificar su historial, sus visitas por los clientes, almacenamiento de cookies, conocer contraseñas guardadas de sitio web.		Prueba sustantiva	Economía	
11	Identificar la sección de detalles técnicos, cifrados por motivo de privacidad y fortaleza de cifrado utilizado		Prueba sustantiva	Eficacia	
12	Verificar el proceso para la carga de nuevas ofertas en la página web, cuantas personas intervienen el proceso y si el acceso al sistema utilizado para la creación de las ofertas se encuentra asegurado con contraseña. Realizar una narrativa e identificar los riesgos de control sobre el procedimiento evaluado.		Prueba sustantiva	Economía	
13	Según el manual de funciones identificar quien es el personal que aprueba las ofertas que serán cargadas en la página web. Realizar un organigrama.		Prueba sustantiva	Economía	

Observación:

Aprobado		Fecha
Supervisado por		Fecha

PROGRAMA DE AUDITORÍA

PARA IDENTIFICAR LOS ACTIVOS DE INFORMACIÓN EN LAS ENTIDADES DE

COMERCIO ELECTRÓNICO

Empresa: Ofertaporcupon.com S.A de C.V			
Nombre del papel de trabajo:		Índice de papeles de trabajo	
Ejercicio :	Del 01 de enero al 31 de diciembre de XXXX	Ref.:	PT:

OBJETIVO:

Identificar cuáles son los activos de información que la organización posee, su mantenimiento y uso adecuado.

ALCANCE:

Para el alcance del objetivo en este programa, el trabajo desarrollado se basara en los siguientes aspectos:

- Identificar la existencia de los activos de información que la empresa posee.
- Verificar el cumplimiento de uso adecuado que se les pueda dar a los diferentes activos de información.
- Determinar todos los activos que están dando soporte a los procesos y servicios.

N°	DESCRIPCIÓN	REF.	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	HECHO POR
1	Solicitar y enlistar los tipos de activos de información que posee la empresa, considerando la cantidad de activos de información y el estado físico del documento o su almacenamiento electrónico		Prueba sustantiva	Eficacia	
2	Valorar cada una de las dimensiones de confidencialidad, integridad y disponibilidad de acuerdo a su importancia de los activos de información		Prueba sustantiva	Economía	
3	Evaluar el riesgo que tengan los activos de acuerdo a su valor económico para la organización, en cuanto mayor sea su valor, mayor será su riesgo.		Prueba sustantiva	Economía	
4	Determinar las amenazas y vulnerabilidades que puedan afectar a cada activo de información previamente identificados (riesgo de pérdida y daño a la documentación)		Prueba de control	Economía	
5	Verificar si los niveles de riesgo son aceptables de acuerdo con los criterios fijados inicialmente		Prueba de control	Economía	
6	Conocer si los riesgos han sido transferidos a un tercero como un seguro y valorar el impacto que pueda tener en su deterioro		Prueba de control	Economía	
7	Verificar si los riesgos han sido eliminados y sus fuentes que los producen		Prueba de control	Economía	
8	Verificar las diferentes opciones del tratamiento dado a los diferentes riesgos.		Pruebas de control	Eficacia	

Observación:

Aprobado		Fecha
Supervisado por		Fecha

PROGRAMA DE AUDITORÍA

PARA VERIFICAR POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES DE COMERCIO ELECTRÓNICO POR MEDIO DE CUPONES.

Empresa: Ofertaporcupon.com			
Nombre del papel de trabajo:		Índice de papeles de trabajo	
Ejercicio :	Del 01 de enero al 31 de diciembre de XXXX	Ref.:	PT:

OBJETIVO:

Verificar el cumplimiento de políticas y manuales que incluyen los objetivos en materia de seguridad de la entidad.

ALCANCE:

Para el alcance del objetivo en este programa, el trabajo desarrollado se basa en los siguientes aspectos:

- Identificar si la entidad posee las políticas de seguridad de la información
- Verificar si están plasmadas en las políticas los objetivos y lineamientos generales que se seguirán para gestionar la seguridad de la información
- Determinar y verificar si las políticas son elementos vivos del sistema, que se revisen y actualicen periódicamente.

N°	DESCRIPCIÓN	REF.	TIPO DE PRUEBA	FECHA	HECHO POR
1	Verificar si posee políticas de seguridad de la información		Pruebas de control	Eficacia	
2	Conocer si las políticas que se poseen se desarrollan y se mantienen actualizadas, aprobadas y certificadas por un especialista.		Prueba de control	Eficacia	
3	Indagar sobre los objetivos y lineamientos generales que poseen las políticas de seguridad de la información. Cree una cédula de riesgos de control mediante una narrativa sobre el manejo y disposición de la documentación.		Prueba de control	Eficacia	
4	Solicitar la documentación que ampare la familiarización de la normativa interna. (capacitaciones realizadas por el referente de informática)		Prueba de sustantiva	Eficacia	
5	Conocer si el documento ha sido comunicado a todos los empleados y terceras partes. (asistencia en dichas capacitaciones)		Prueba sustantiva	eficacia	
6	Indagar si las políticas de seguridad de la información siguen siendo adecuadas tras los cambios tecnológicos que sufre la organización. (Evaluación del impacto económico).		Prueba sustantiva	eficacia	
7	Indagar sobre la frecuencia de actualización de las políticas de seguridad de la información.		Prueba de control	Eficacia	
8	Solicitar la generación de reportes al encargado de informática sobre las correcciones y anulaciones de operaciones, realizadas por la entidad.		Prueba de control	Eficacia	

Observación:

Aprobado		Fecha
Supervisado por		Fecha

PROGRAMA DE AUDITORÍA

PARA VERIFICAR LA SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES DE LA

INFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES DE COMERCIO ELECTRÓNICO POR

MEDIO DE CUPONES.

Empresa:Ofertaporcupon.com S.A de C.V			
Nombre del papel de trabajo:		Índice de papeles de trabajo	
Ejercicio :	Del 01 de enero al 31 de diciembre de XXXX	Ref.:	PT:

OBJETIVO:

Verificar los controles de seguridad en las operaciones y manuales de procedimientos, para identificar responsabilidades de los encargados de la manipulación de la información.

ALCANCE:

Para el alcance del objetivo en este programa, el trabajo desarrollado se basa en los siguientes aspectos:

- Identificar procedimientos y responsabilidades operacionales.
- Identificar la protección contra software malicioso (malware).
- Identificar las copias de seguridad
- Determinar los registros y supervisión.
- Comprobar el software en explotación.
- Identificar la gestión de la vulnerabilidad técnica.

N°	DESCRIPCIÓN	REF.	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	HECHO POR
1	Determinar aquellas actividades para las que es necesario que se desarrollen procedimientos, en los que se determine quién debe realizar cada tarea. (manual de funciones)		Prueba de control	Eficiencia	
2	Identificar las tareas que son realizadas y quienes son los responsables.		Prueba de control	Eficacia	
3	Evaluar el impacto de los cambios en los estados financieros y definir las medidas oportunas en cada caso que pueden afectar a la gestión de la seguridad de la información. (evaluación de proyecciones)		Prueba sustantiva	Economía	
4	Verificar el uso de los recursos evitando pérdidas disponibilidad o rendimiento de los sistemas por falta de capacidad.		Prueba sustantiva	Economía	
5	Identificar cuando se desarrollen sistemas, es importante que se separen los entornos de desarrollo e integración de la producción para evitar cambios indeseados o problemas de disponibilidad		Prueba sustantiva	Economía	
6	Verificar si el perímetro lógico está protegido, así como los equipos de software maliciosos (malware).		Prueba de control	Economía	
7	Identificar si existe una implantación y mantenimiento de política de copias de seguridad, asegurando la disponibilidad e integridad ante incidentes.		Prueba de control	Economía	
8	Determinar si por cada sistema de información se analiza y define las necesidades de trazabilidad		Prueba de control	Economía	
9	Verificar los sistemas de detección de códigos maliciosos en servidores y puestos de trabajos y que dichos sistemas estén		Prueba sustantiva	Economía	

	debidamente actualizados frente a las amenazas que surjan día a día.				
10	Verificar si existe un control ante eventos de intentos de accesos exitosos y fallidos desconexiones del sistema, acciones ejecutadas, alertas por fallos en el sistema y su tiempo de retención para estos registros.		Prueba de control	Economía	
11	Verificar si existe control sobre potenciales problemas antes de que estos ocurran.		Prueba de control	Economía	
12	Identificar si los sistemas que se encuentran en la organización poseen la hora sincronizada para establecer la sucesión de eventos.		Prueba sustantiva	Eficacia	

Observación:

Aprobado		Fecha
Supervisado por		Fecha

PROGRAMA DE AUDITORIA

PARA VERIFICAR EL ADECUADO MANEJO Y MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LAS

OPERACIONES DE EFECTIVO.

Empresa: Ofertaporcupon.com S.A de C.V			
Nombre del papel de trabajo:		Índice de papeles de trabajo	
Ejercicio :	Del 01 de enero al 31 de diciembre de XXXX	Ref.:	PT:

OBJETIVO:

Verificar que se cumplan los controles y medidas de seguridad en las operaciones realizadas por comercio electrónico en el área contable.

ALCANCE:

Para el alcance del objetivo en este programa, se basara en los siguientes aspectos:

- Identificar la existencia y naturaleza de las operaciones realizadas que causen el hecho generados en Ley de Firma Electrónica.
- Verificar y monitorear las operaciones de efectivo realizadas por la empresa.
- Verificar la correcta aplicación de las partidas contables en el sistema.
- Evaluación de políticas contables.
-

Nº	DESCRIPCIÓN	REF.	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	HECHO POR
1	ASPECTOS GENERALES				
	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar si la entidad maneja catálogo de cuentas debidamente autorizado y actualizado • Solicitar políticas de las personas autorizadas para el uso y manejo del sistema contable. 		Prueba sustantiva	Eficiencia	

	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar quienes son las responsables de realizar las reversiones y ajuste de las partidas de diario. • Verificar si los reportes contables se encuentran debidamente sellados y firmados por las personas indicadas. • Verificar si el almacenamiento de la información física contable se encuentra en un lugar seguro • Determinar el grado de seguridad y personal autorizado para el manejo y traslado de la información • Identificar si las operaciones ingresadas en el sistema contable se encuentran debidamente autorizadas por la entidad competente • Conocer el proceso de retiro de la información del sistema contable. • Solicitar los niveles de autorización para la modificación de los registros contables • Realizar una cédula de hallazgos y comente. 				
2	CONCILIACIONES BANCARIAS				
	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar su periodicidad de elaboración; • Comprobar la corrección lógica y aritmética de las conciliaciones; • Cotejar el saldo de las conciliaciones bancarias con los del estado de cuenta y el libro de bancos; • Comprobar que no existan cheques pendientes de cobro con antigüedad mayor a un año; 		Prueba sustantiva	Eficiencia	

	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cobro posterior de los cheques pendientes de cobro; • Comprobar que las remesas registradas en los libros sean las aplicadas en los estados de cuenta. • Constatar que los registros, libros y comprobantes de respaldo no presenten alteraciones, tachaduras y/o enmendaduras; • Verificar que no existan notas de cargo o abono con antigüedad mayor de tres meses; • Verificar si se dispone de un registro actualizado de firmas autorizadas para la emisión de cheques • Indagar y analizar la existencia de partidas inusuales; • Comprobar que las conciliaciones bancarias se encuentren firmadas por las personas responsables de su elaboración, revisión y autorización; • Verificar que el libro de bancos se encuentre actualizado; • Elaborar la cédula de hallazgos, observaciones, recomendaciones y conclusiones. 				
3	PRUEBA DE CHEQUES				
	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar si existe separación de funciones administrativas y contables, dentro del personal o de las unidades involucradas en el manejo del efectivo. Evalúe si los procedimientos de control ofrecen la confianza necesaria. • Obtener una lista de las personas autorizados para firmar cheques e indagar sobre sus niveles de responsabilidad, 		Prueba sustantiva	Eficiencia	

	<p>por montos mínimos y máximos que pueden autorizar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar si cada movimiento y cheque emitido se encuentra debidamente documentado, si se mantiene el orden correlativo de emisión, si las facturas de compras o gastos están debidamente autorizadas por los niveles competentes, • Analizar la existencia de sobregiros bancarios (verificar el adecuado tratamiento contable a los sobregiros contables), causas que lo ocasionaron, la persona que lo autorizó y además verificar si el Consejo de Administración tiene conocimiento de estos hechos. • Verificar que coincidan el número e importe de los cheques pagados según el estado de cuenta, con el registro de cheques. • Listar una muestra de cheques que se encuentren pendientes de cobro a fin de mes, para verificar que su importe coincida con el registro de cheques. • Revisar el registro de cheques por el período seleccionado y a fin de verificar si los cheques se registran en orden numérico y progresivo. • Revisar los cargos por rechazos de cheques (Notas de Debito) y reportar esta situación como debilidad en caso las cuentas no tubo fondos (inadecuado manejo de la liquidez). • Examinar la adecuada aplicación contable • Realizar confirmación de saldos en los casos que lo ameriten; 				
--	--	--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobar que el monto de los cheques emitidos cumpla la política relativa al límite máximo de autorización; • Verificar que el valor de los cheques esté debidamente protegido y que coincida con la documentación que los respalda; y • Constatar que las facturas y/o comprobantes de crédito fiscal estén emitidos a favor de la empresa. • Elaborar la cédula de hallazgos, observaciones, recomendaciones y conclusiones. 				
4	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR.				
	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar políticas contables sobre el tratamiento de las cuentas por cobrar. • Verificar que las políticas se encuentren actualizadas. • Existen reglamentos y métodos de cobro cuando las operaciones registran atrasos en los pagos. • Identificar que las cuentas y documentos por cobrar se encuentren debidamente documentadas. • Solicitar a la empresa cuadro de antigüedad de saldos. • Ratificar si la empresa realiza estimación de incobrabilidad. • Elaborar una cédula de hallazgos y conclusiones. 		Prueba sustantiva	Eficiencia	
5	RECONOCIMIENTO DE INGRESOS GENERADOS.				
	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar los porcentajes de comisiones generadas por empresa esté de acuerdo según los contratos. • Las ventas realizadas por las empresa son debidamente 		Prueba sustantiva	Eficiencia	

	<p>ingresadas en el sistema contable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un análisis de proyección de los ingresos generados en el periodo. • Realizar una prueba de ingreso, costo y gastos. • Identificar que todas las partidas de ingresos y gastos se respalden de forma apropiada con las facturas y otros documentos debidamente autorizados. • Coteje los saldos del estado de resultado con los registros auxiliares y de mayor. • Realizar una cédula de hallazgos encontrados y comente. 				
--	--	--	--	--	--

Observación:

Aprobado		Fecha
Supervisado por		Fecha

PROGRAMA DE AUDITORÍA – OPERACIONES

PARA VERIFICAR LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y CONTROLES EN LAS ENTIDADES DE COMERCIO ELECTRÓNICO POR MEDIO DE CUPONES.

Empresa: Ofertaporcupon.com S.A de C.V			
Nombre del papel de trabajo:		Índice de papeles de trabajo	
Ejercicio:	Del 01 de enero al 31 de diciembre de XXXX	Ref.:	PT:

OBJETIVO:

Verificar la información y la documentación que describe los procesos a llevar a cabo y las evidencias que estos generan.

ALCANCE:

Para el alcance del objetivo en este programa, el trabajo desarrollado se basará en los siguientes aspectos:

- Identificar y verificar el tipo de documentación que respalda los procesos ejecutados.
- Verificar el cumplimiento de las evidencias que soportan los procesos.
- Determinar y verificar las decisiones adoptadas por la dirección y de las actividades llevadas a cabo y establecer si cuentan con un conjunto de información documentada.

N°	DESCRIPCIÓN	REF.	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	HECHO POR
1	Verificar la información documentada sobre las políticas y los objetivos de los sistemas de gestión de seguridad de la información		Prueba de control	Eficacia	
2	Solicitar los procesos de evaluación y tratamiento de riesgos y sus resultados		Prueba de control	Eficacia	
3	Verificar los resultados de los procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación		Prueba de control	Eficacia	
4	Dar validez a los resultados de la revisión de la dirección, así como las no conformidades y las acciones correctivas.		Prueba de control	Eficacia	
5	Identificar los procesos y sus evidencias para los que la organización haya determinado		Prueba de control	Eficacia	
6	Verificar si existe seguimiento de las acciones previstas y actualización en su caso los planes tratamiento de riesgos, procedimientos		Prueba de control	Eficacia	

Observación:

Aprobado		Fecha
Supervisado por		Fecha

PROGRAMA DE AUDITORÍA
PARA EVALUAR LOS PROCESOS PARA LA DETECCIÓN DE FRAUDES.

Empresa: Ofertaporcupon.com S.A de C.V			
Nombre del papel de trabajo:		Índice de papeles de trabajo	
Ejercicio :	Del 01 de enero al 31 de diciembre de XXXX	Ref.:	PT:

OBJETIVO:

Evaluar los controles establecidos por la empresa para la detección del fraude.

ALCANCE:

Para el alcance del objetivo en este programa, el trabajo desarrollado se basara en los siguientes aspectos:

- Las personas que realizan el proceso de monitoreo de fraude.
- Los sistemas utilizados para la verificación de los posibles casos de fraude.
- Las políticas implementadas por la empresa para identificar los posibles casos de fraude.

Nº	DESCRIPCIÓN	REF.	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	HECHO POR
1	Solicitar las políticas y procedimientos para la detección de fraudes.		prueba de control	Eficacia	
2	Validar el número de personas que pertenecen al área encargada de monitorear los posibles fraudes		prueba de control	Eficacia	
3	Verificar que en caso de existir un posible fraude, la información recabada por el empleado sea validada por su superior o por una persona debidamente capacitada para ello		prueba sustantiva	Eficacia	
4	Comprobar que los sistemas utilizados para el monitoreo y detección de fraude estén debidamente protegidos por contraseña y que los usuarios		prueba sustantiva	Eficacia	

	solamente posean acceso a la información que requieran				
5	Validar si existen niveles de aprobación en el sistema en cuanto a los posibles fraudes detectados para ser catalogados como tal.		prueba de control	Eficacia	
6	Verificar en un periodo de 3 meses cuantos casos de fraudes fueron detectados por el área.		prueba sustantiva	Eficacia	
7	De los fraudes detectados validar que exista documentación suficiente y las aprobaciones de las personas facultadas para validar.		prueba sustantiva	Eficacia	
8	Validar en caso de comprobar un fraude el proceso seguido por la empresa para mitigar los efectos del mismo, y el impacto a las finanzas de la entidad.		prueba de control	Economía	
9	Solicitar historial de informes de hallazgos o fraudes reconocidos por la administración.		pruebas de control	Eficacia	
10	Verificar el seguimiento realizado por las autoridades de la administración para mitigar los fraudes identificados.(informes de años anteriores)		prueba de control	Eficiencia	

Observación:

Aprobado		Fecha
Supervisado por		Fecha

PROGRAMA DE AUDITORÍA

PARA IDENTIFICAR LOS MOVIMIENTOS DE CONTRA CARGO Y LA SEGURIDAD DE LOS CUPONES EN LAS ENTIDADES DE COMERCIO ELECTRÓNICO.

Empresa: Ofertaporcupon.com S.A de C.V			
Nombre del papel de trabajo:		Índice de papeles de trabajo	
Ejercicio:	Del 01 de enero al 31 de diciembre de XXXX	Ref.:	PT:

OBJETIVO:

Revisar los controles sobre los contra cargos, y la seguridad en los cupones de la empresa

ALCANCE:

Para el alcance del objetivo en este programa, se basa en los siguientes aspectos:

- Identificar los contra cargos de pagos fraudulentos.
- Verificar las medidas de control ante un contra cargo bancario.
- Determinar las medidas a implementar ante contra cargos bancarios.
- Identificar los controles implementados en los cupones, en manos del comercio afiliado

Nº	DESCRIPCIÓN	REF.	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	HECHO POR
1	Solicitar la existencia de políticas de control ante los contra cargos bancarios de operaciones fraudulentas.		prueba de control	eficacia	
2	Revisar si las políticas están debidamente autorizadas por las autoridades de la organización		prueba de control	Eficacia	
3	Identificar si las políticas están actualizadas de acuerdo a las operaciones actuales		prueba de control	Eficacia	

4	Verificar los diferentes controles que se implementan ante contra cargos bancarios		prueba sustantiva	Economía	
5	Indagar sobre la existencia de personal encargado para los controles de contra cargos bancarios		prueba de control	Eficacia	
6	Identificar con qué frecuencia se reporta ante superiores la existencia de contra cargos bancarios		Prueba sustantiva	eficacia	
7	Identificar en los cupones las medidas de seguridad que se ejecutan		Prueba de control	eficacia	
8	Indagar si los cupones cumplen con las clausulas en los contratos con el comercio afiliado		Prueba sustantiva	Eficacia	

Observación:

Aprobado		Fecha
Supervisado por		Fecha

PROGRAMA DE AUDITORÍA

PARA VERIFICAR LAS CONDICIONES Y CLAUSULAS DE LOS CONTRATOS

LLEVADOS A CABO POR LA ENTIDAD Y EL COMERCIO AFILIADO.

Empresa: Ofertaporcupon.com S.A de C.V			
Nombre del papel de trabajo:		Índice de papeles de trabajo	
Ejercicio:	Del 01 de enero al 31 de diciembre de XXXX	Ref.:	PT:

OBJETIVO:

Revisar los controles sobre los contratos, el resguardo, y cláusulas condicionantes que se original al momento de celebrarse.

ALCANCE:

Para el alcance del objetivo en este programa, se basa en los siguientes aspectos:

- Identificar las políticas en relación a la elaboración de los contratos de servicios entre la entidad y el comercio afiliado.
- Verificar si las cláusulas de dicho contrato se cumplen en todas sus condiciones.
- Determinar si son firmados entre las partes representantes ante notario.
- Identificar el resguardo de los contratos celebrados por la empresa.

N°	DESCRIPCIÓN	REF.	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	HECHO POR
1	Solicitar la existencia de políticas de control ante la celebración de contratos de servicios entre la entidad y el comercio afiliado.		Prueba de control	Eficacia	
2	Revisar si las políticas están debidamente autorizadas por las autoridades de la organización.		Prueba de control	Eficacia	

3	Identificar si las políticas están actualizadas de acuerdo a la celebración de contratos.		Prueba de control	Eficacia	
4	Verificar los controles que se implementan en la celebración de los contratos con el comercio afiliado.		Prueba de control	Eficacia	
5	Indagar sobre la existencia de personal encargado para los controles de resguardo de los contratos celebrados.		Prueba de control	Eficacia	
6	Identificar minuciosamente las Clausulas que se encuentren en los contratos e indagar si alguna no fue cumplida con exactitud.		Prueba sustantiva	Eficacia	
7	Verificar si los contratos poseen correlativo de acuerdo a las ofertas ofrecidas.		Prueba sustantiva	Eficacia	
8	Indagar si los contratos celebrados están resguardados de forma correlativa.		Prueba de control	Eficacia	
9	Revisar si se ha realizado un contrato por cada comercio afiliado		Prueba de control	Eficacia	
10	Verificar si los contratos son revisados por un abogado o un notario.		Prueba sustantiva	eficacia	
11	Indagar si los contratos son firmados por el representante legal de la entidad y el representante legal del comercio afiliado.		Prueba sustantiva	Eficacia	
12	Revisar la vigencia que poseen los contratos.		Prueba sustantiva	Eficacia	
13	Revisar si la vigencia de los contratos es renovable automáticamente y bajo qué condiciones son celebrados.		Prueba sustantiva	Eficacia	

Observación:

Aprobado		Fecha
Supervisado por		Fecha

PROGRAMA DE AUDITORÍA

PARA IDENTIFICAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN DE LAS OPERACIONES DE

COMERCIO ELECTRÓNICO.

Empresa: Ofertaporcupon.com S.A de C.V			
Nombre del papel de trabajo:		Índice de papeles de trabajo	
Ejercicio:	Del 01 de enero al 31 de diciembre de XXXX	Ref.:	PT:

OBJETIVO:

Revisar los controles y el procedimiento de facturación de las operaciones hechas en comercio electrónico por medio de cupones entre el comercio afiliado y empresa de cupones de El Salvador.

ALCANCE:

Para el alcance del objetivo en este programa, se basa en los siguientes aspectos:

- Identificar los diferentes medios por el cual las empresas facturan las operaciones de venta por cupones.
- Verificar las medidas de control realizadas por la entidad afiliada para el registro de las comisiones generadas por cupones vendidos.
- Determinar el grado de operaciones o cargos pendientes de registrar en los estados de cuentas bancarios de ambas entidades.
- Identificar el flujo de operaciones mensuales entre el comercio afiliado y la empresa contratante.

N°	DESCRIPCIÓN	REF.	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	HECHO POR
1	ASPECTOS GENERALES / SUSTANTIVAS				
	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar políticas de las personas encargadas durante el proceso de facturación. • Verificar quienes son las responsables de realizar las reversiones y ajuste de las partidas de diario. • Solicitar un periodo facturado por la empresa afiliada y realizar el recalcu de los ingresos reconocidos contablemente y declarados. • Identificar diferencias encontradas entre los informes contables y declarados y documentar dichas diferencias. • Verificar si el almacenamiento de la información física contable se encuentra en un lugar seguro. • Realizar un proceso de inspección sobre las características de los documentos utilizados para facturar las operaciones que cumplan con las características legales establecidas en el código tributario. • Identificar si las operaciones ingresadas en el sistema contable se encuentran debidamente autorizadas por la entidad competente 		Prueba sustantiva	Eficiencia	

	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el proceso de retiro de la información del sistema contable. • Realizar una cédula de hallazgos y comente. 				
	CONCILIACION DE SALDOS CONTABLES				
	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar su periodicidad de elaboración; • Comprobar la corrección lógica y aritmética de las conciliaciones; • Cotejar el saldo de las conciliaciones bancarias con los del estado de cuenta y el libro de bancos; • Comprobar que no existan cheques pendientes de cobro con antigüedad mayor a un año; • Verificar el cobro posterior de los cheques pendientes de cobro; • Comprobar que las remesas registradas en los libros sean las aplicadas en los estados de cuenta. • Constatar que los registros, libros y comprobantes de respaldo no presenten alteraciones, tachaduras y/o enmendaduras; • Verificar que no existan notas de cargo o abono con antigüedad mayor de tres meses; • Indagar y analizar la existencia de partidas inusuales; 		Prueba sustantiva	Eficiencia	

Observación:

Aprobado		Fecha
Supervisado por		Fecha

3.3.4 FASE IV: Comunicación de los resultados y seguimiento.

Luego de la ejecución se deben comunicar los resultados a la gerencia y se da seguimiento a los hallazgos encontrados con el objetivo de verificar que se subsanen los problemas encontrados durante la auditoría. A continuación tenemos un formato de un informe de auditoría de gestión

San Salvador, 16 de Febrero de 2017.

Señores:

Consejo de Administración, Gerencia General

Presente.

Estimados Señores:

Reciban un cordial y caluroso saludo de Auditoria y servicios de gestión S.A de C.V.

De conformidad al convenio de servicios de auditoría de gestión, hemos realizado pruebas de control interno correspondientes a la visita al 31 de diciembre de 2016, que incluye verificación de procedimientos de control y seguridad en los procesos de autenticidad, confidencialidad e integridad en las operaciones de comercio electrónico, y medir el grado de eficiencia, eficacia y economía de la empresa ofertaporcupon.com S.A de C.V.

Objetivo.

Evaluar la gestión administrativa con relación al cumplimiento de las políticas y prácticas administrativo-contables, reglamentos, normas y demás instrumentos administrativos, seguridad física, lógica y demás leyes aplicables a la Empresa: ofertaporcupon.com S.A de C.V, al mes de diciembre de 2016, con lo cual se actualiza el estudio al control interno y asegurar la documentación de la fase de planificación de nuestra auditoría.

Alcance.

Nuestra revisión preliminar incluyó pruebas realizadas sobre áreas selectivas, a partir de la determinación de las áreas débiles o con deficiencia de control.

Los procedimientos desarrollados son los siguientes:

- a) Eficacia de herramientas administrativas.

- b) Eficiencia en la evaluación de planes de trabajo y logro de objetivos.
- c) Análisis del cumplimiento de la ley de firma electrónica.
- d) Evaluación sobre la eficiencia de la normativa aplicable sobre la seguridad de la información.
- e) Aplicación de programas en áreas críticas identificadas.
- f) Informe de opinión.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las operaciones que respaldan las cifras financieras que se acompañan basados en nuestra auditoría. Condujimos nuestro trabajo de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, dichas normas requieren que planeemos y desarrollemos la auditoría para obtener una certeza razonable sobre si los estados financieros están libres de alguna representación errónea de importancia relativa. Consideramos que nuestra auditoría brinda una base razonable para nuestra opinión.

Informe de gestión

Después tener un conocimiento general de la entidad y de realizar la etapa de planeación se realizó la ejecución de la auditoría en la cual se desarrolló la aplicación de programas y procedimientos en general para obtener la evidencia suficiente para poder emitir una conclusión lo más acertada en el informe.

En nuestra opinión, las operaciones dan un punto de vista verdadero y razonable sobre los objetivos que persigue esta auditoría de gestión, sobre la eficacia, eficiencia y economía por la empresa ofertaporcupon.com S.A de C.V

San Salvador, 16 de febrero de 2017.

Lic. José Manuel Saravia

Auditoria y servicios de gestión S.A de C.V

Registró 45289

Gerente y Representante Legal

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

4.1 CONCLUSIONES

Entre las principales conclusiones a las que se llegó con la investigación se pueden detallar lo siguiente:

- a) Actualmente las firmas de auditorías, no están incluyendo dentro de sus portafolio de servicios el área de gestión, por lo tanto la práctica de este tipo de auditorías son limitadas, también influye que los servicios más solicitados por los usuarios sean las auditorías financieras y fiscales.
- b) Los profesionales en auditoría se encuentran en dificultades para realizar este tipo de auditorías, debido a diferentes razones dentro de las cuales se pueden mencionar: la limitación o poca experiencia adquirida en este tipo de encargos, falta de capacitaciones del personal en materia de este tipo de auditorías, otra debilidad atribuible es la falta de bibliografía o modelos que ayuden a realizar este tipo de trabajo para realizar una evaluación de manera adecuada y con los lineamientos suficientes en las operaciones de comercio electrónico.
- c) El sector de comercio electrónico, en los últimos años ha presentado un gran avance en la economía latinoamericana y en nuestro país no ha sido la excepción, debido a esto, las empresas se pueden ver superadas en cuanto a estos avances y por lo tanto a las nuevas estrategias de los defraudadores para cometer ilícitos por los controles deficientes por parte de estas.
- d) Según los resultados obtenidos en la investigación y sobre las debilidades identificadas en las firmas de auditoría y personales independientes, se concluye que no se cuenta con un modelo metodológico y bibliográfico de auditoría de gestión.

- e) El poco juicio sobre la aplicación de una normativa legal en los procesos de certificación de firma electrónica es una deficiencia que los profesionales en auditoría deben superar para estar presentes en la innovación tecnológica y procesos de control en las operaciones electrónicas.

4.2 RECOMENDACIONES

- a) Los profesionales de auditoría, deben estar al tanto de las nuevas tecnologías y buscar capacitación constante en las nuevas leyes y normas que le puedan servir para poder desempeñar un trabajo excelente de auditoría, además también para ampliar su gama de oferta, de esta forma podrá contar con un mayor número de clientes.
- b) Se deben crear programas y profundizar más en los temas referentes a la seguridad de la información, fomentar nuevas investigaciones, de manera de que los profesionales de auditoría puedan contar con bibliografía y herramientas que le sirvan para poder desarrollar su trabajo y ampliar sus conocimientos.
- c) Se deben crear procesos y controles más robustos en las empresas de comercio electrónico pues con las nuevas tecnologías es muy fácil y frecuente el fraude por parte de personas que puedan tener accesos a números de tarjetas de crédito. El monitoreo de fraudes debe ser un proceso muy diseñado con el fin de minimizar los riesgos y las pérdidas financieras.
- d) Se deben desarrollar modelos de gestión de la seguridad de la información con el propósito de que los profesionales de auditoría cuenten con herramientas específicas y que estén a la vanguardia de las nuevas tecnologías y en capacitación constante sobre los cambios en la normativa y leyes.
- e) Los profesionales de auditoría deben estar al tanto de las nuevas leyes que se crean en el país, así como las implicaciones de estas en su trabajo y como puede ayudarle para crear nuevos programas o evaluaciones dentro de las empresas, deberá entonces buscar el conocimiento de los conceptos nuevos que dentro de la Ley de Firma Electrónica se detallan para poder entenderla y aplicarla al desarrollo y ejecución de su trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

Asamblea Legislativa República de El Salvador. (21 de Octubre de 2015). *Ley de Firma Electrónica*. San Salvador, El Salvador.

elsalvador.com. (3 de Marzo de 2013). *La Cuponmanía Enamora El Bolsillo de Salvadoreños*.
Obtenido de NEGOCIOS: <http://www.elsalvador.com/articulo/negocios/cuponmania-enamora-bolsillo-salvadorenos-30618>

Franklin, E. B. (2000). *Auditoría Administrativa*. México: Editorial McGraw Hill.

Revista ENTER.CO. (9 de Agosto de 2011). *Cupones en Linea: Verdaderos Descuentos en La Red*. Obtenido de <http://www.enter.co/cultura-digital/negocios/cupones-en-linea-verdaderos-descuentos-en-la-red/>

Rivero, L. G. (2015). *Como Implantar un SGSI según UNE-ISO/IEC 27001:2014 y su Aplicación en el Esquema Nacional de Seguridad*. Madrid, España: AENOR.

Williams, L. P. (1989). *Auditoría Administrativa, Evaluación de los Métodos y Eficiencia Administrativa*. México: Ediciones Diana.

GLOSARIO

- **Acceso:** el que se activa en el momento que se ejecuta o se trata de ejecutar una acción no autorizada en el sistema. Registra información relacionada con la violación para identificar brechas de seguridad y posibles responsables.
- **Acreditación:** es la autorización que otorga la autoridad competente establecida en la presente ley, a los proveedores de servicios de certificación para operar y proporcionar certificados electrónicos y a los proveedores de servicios de almacenamientos de documentos electrónicos, una vez cumplidos los requisitos y condiciones establecidos en la Ley de Firma Electrónica.
- **Auditoría de Gestión:** la auditoría operativa, administrativa o de gestión “es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquiera otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales” (Williams, 1989)
- **Auditoría de la seguridad física y lógica de la información:** son todas aquellas medidas de seguridad aplicables a un sistema de información que traten de proteger a este y a su entorno tanto a las amenazas de carácter físico procedentes de la naturaleza, de los mismos medios técnicos y de las personas.
- **Auditoría externa:** una función pública, que tiene por objeto autorizar a los comerciantes y demás persona que por Ley deban llevar contabilidad formal, un adecuado y conveniente sistema contable de acuerdo a sus negocios y demás actos relacionados con el mismo; vigilar que sus actos, operaciones, aspectos contables y financieros, se registren de

conformidad a los principios de contabilidad y de auditoría aprobados por el Consejo y velar por el cumplimiento de otras obligaciones que conforme a la Ley fueren competencia de los auditores. En lo sucesivo la auditoría externa se denominará sólo "auditoría".

- **Auditoría independiente de estados financieros:** es la revisión de los estados financieros de una entidad económica, efectuada de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas y cuyo objetivo es expresar una opinión independiente sobre la razonabilidad de dichos estados financieros. En consecuencia la auditoría externa debe garantizar a los diferentes usuarios, que los estados financieros no contienen errores u omisiones importantes. Se reconoce que la auditoría independiente debe realizarse sobre bases selectivas de la evidencia que respalda las aseveraciones de la administración. En consecuencia no se orienta a dar fe plena sobre todos los actos mercantiles realizados por los comerciantes.
- **Base de datos:** está encargado de registrar los atributos relacionados con el nivel de base de datos. Se ejecuta si una acción realiza alguna operación en la base de datos.
- **Certificado Electrónico:** documento proporcionado por un proveedor de servicios de certificación que otorga certeza a la firma electrónica certificada, garantizando la asociación de la persona con dicha firma.
- **Datos Personales:** cualquier información numérica, alfabética, gráfica o fotográfica o de cualquier otro tipo, concerniente a personas naturales identificada o identificables.
- **Destinatario:** la persona designada por el emisor para recibir el mensaje de datos, pero que no esté actuando a título de intermediario con respecto a dicho mensaje.

- **Documento Electrónico:** todo mensaje de datos, enviado recibido o archivado por medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, que forman parte de un expediente electrónico.
- **Error:** es el que se desencadena producto de un error en la ejecución de una acción del sistema. Pueden generarse por un error en la codificación o en las tecnologías que soportan el sistema. Mayormente son errores no controlados; de ellos se registra información relacionada con su origen.
- **Excepciones:** los que se producen como consecuencia de la violación de reglas impuestas por el negocio o por las restricciones tecnológicas del entorno.
- **Firma Autógrafa:** marca o signo que una persona escribe de su propia mano en un instrumento o documento para asegurar o autenticar la identidad de una persona como prueba del consentimiento y verificación de la información contenida en dicho instrumento.
- **Firma Electrónica Simple:** son los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos o lógicamente asociados al mismo, que pueden ser utilizados para identificar al firmante en relación con el mensaje de datos e indicar que el firmante aprueba la información recogida en el mensaje de datos.
- **Firma Electrónica Certificada:** son los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos o lógicamente asociados al mismo, que permiten la identificación del signatario, y que los datos de creación de la firma se encuentran en exclusivo control del signatario, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior al contenido del mensaje de datos.

- **Firmante:** la persona que posee los datos de la creación de la firma y que actúa en nombre propio o de la persona que representa.
- **Iniciador de un mensaje de datos:** se entenderá toda persona que, a tenor del mensaje, haya actuado por su cuenta para enviar o generar ese mensaje antes de ser archivado, si éste es el caso, pero que no haya actuado a título intermediario con respecto a él.
- **Integración:** se refiere al que se ejecuta si, como resultado de una acción en el sistema, se consume un servicio para complementar alguna actividad del negocio.
- **Mensaje de datos:** la información generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de comunicación electrónica o similar, que puede contener documentos electrónicos.
- **Notificación:** se ejecuta como resultado de reglas definidas que traen consigo el envío de una alerta o aviso. Las notificaciones se activan si se ejecuta una acción que contenga alguna de ellas y pueden enviarse por correo, teléfono, sistema, entre otras vías.
- **Proveedor de servicios de Certificación:** persona jurídica autorizada por la autoridad competente, dedicada a emitir certificados electrónicos y demás actividades previstas en la Ley de Firma Electrónica.
- **Proveedor de Servicios de Almacenamiento de Documentos Electrónicos:** persona jurídica autorizada por la autoridad competente que, por la naturaleza de su negocio, brinda servicios de almacenamiento de documentos electrónicos.
- **Rendimiento:** es el que se activa si se quiere registrar información relacionada con el consumo de memoria, tiempo de respuesta y demás parámetros relacionados con la acción ejecutada.

- **Seguridad de la Información:** conjunto de medidas técnicas, organizativas y legales que permiten a la organización asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de su sistema de información.
- **Signatario:** persona que posee un dispositivo de creación de firma electrónica certificada y que actúa en nombre propio o a nombre de una persona natural o jurídica que representa.
- **Validación:** se desencadena en el momento que se activa la validación de una acción ejecutada en el sistema. Se establecen con el fin de regular la ejecución de ciertas acciones a través de condiciones. De este tipo de evento se registra la validación ejecutada y si fructificó o no. En caso que no fructifique se incluye la justificación del resultado.

ANEXOS

Índice de Anexos

1. Encuesta.
2. Tabulación de Resultados.
3. Firmas de auditoría del departamento de San Salvador.
4. Formato de Carta compromiso y términos de encargo
5. Formato de Memorando de Planeación



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



DIRIGIDO A: Las empresas o firmas de auditoría ubicadas en municipio de San Salvador, departamento de San Salvador.

OBJETIVO: Recabar información relevante acerca de los conocimientos que los profesionales en contaduría pública tienen acerca de la ley de firma electrónica y su relación con la seguridad de la información en las empresas de comercio electrónico que se dedican a la venta de productos y servicios a través de cupones.

PROPÓSITO: El presente cuestionario ha sido elaborado por estudiantes de la carrera de licenciatura de contaduría pública, con el propósito de respaldar el trabajo de investigación concerniente, al modelo de gestión de la seguridad de la información en los procesos de autenticidad, confidencialidad e integridad, en las empresas dedicadas al comercio electrónico por medio de cupones de El Salvador.

INDICACIONES: Marque con una “X” la respuesta que considere adecuada de acuerdo a su experiencia.

1. De los siguientes tipos de auditorías ¿Cuáles se realizan en su firma?

- a) Auditoría fiscal
- b) Auditoría financiera
- c) Auditoría de gestión
- d) Auditoría administrativa

2. ¿Cuál es el conocimiento que posee sobre la Ley de Firma Electrónica

- a) Nulo conocimiento
- b) Poco conocimiento
- c) Conocimiento medio
- d) Conocimiento avanzado

3. ¿Conoce usted cómo funciona la Firma Electrónica Certificada?

- a) Nulo conocimiento
- b) Poco conocimiento
- c) Conocimiento medio
- d) Conocimiento avanzado

4. ¿Considera usted que la reciente Ley de Firma Electrónica contribuirá a desarrollar sistemas más robustos para mejorar la seguridad de la información en las transacciones electrónicas realizadas en las compras grupales?

- a) No tendrá ninguna contribución
- b) Contribuirá poco
- c) Contribuirá mucho

5. ¿Según su consideración la Ley de Firma Electrónica contribuirá a validar operaciones de carácter relevante en los procesos diarios de las empresas que aplican el modelo de compras grupales?

- a) No tendrá ninguna contribución
- b) Contribuirá poco
- c) Contribuirá mucho

6. ¿Considera que a la fecha existe material bibliográfico suficiente y adecuado para implementar la firma electrónica?

- a) Existe suficiente material bibliográfico
- b) Existe poco material bibliográfico
- c) No existe suficiente material bibliográfico

7. ¿Según su criterio, que tan importante es la seguridad de la información en las transacciones de dinero electrónica en las empresas que brindan sus productos o servicios a través de una página web?

- a) Muy importante
- b) Importancia media
- c) Poco
- d) No es importante

8. ¿Tiene Conocimiento de normativa aplicable para la validación de operaciones electrónicas y sobre los niveles de aprobación de las mismas en las entidades de comercio electrónico?

- a) Nulo conocimiento
- b) Poco conocimiento
- c) Conocimiento medio
- d) Conocimiento avanzado

9. ¿Ha recibido usted alguna capacitación sobre la seguridad de la información en las transacciones de dinero electrónicas?

- a) Si he recibido varios cursos sobre la seguridad de la información
- b) He recibido cursos sobre la seguridad de la información pero no enfocado a las transacciones financieras
- c) No he recibido cursos sobre la seguridad de la información

10. ¿Conoce usted los requisitos que deben poseer los sistemas de gestión de seguridad de la información descritos en las normas de calidad ISO27000, ISO27001, ISO27003 y la ISO27005?

- a) Conozco todos los requisitos que deben poseer
- b) Conozco algunos requisitos
- c) No conozco cuales son los requisitos

11. ¿Ha tenido dificultades para realizar una auditoría de gestión sobre la seguridad de la información en las transacciones de dinero electrónicas?

- a) Poca dificultad
- b) Dificultad media
- c) Alta dificultad

12. Según su criterio ¿cuál es la principal causa por la que algunos profesionales no participan en la ejecución de auditoria de gestión?

- a) Desconocimiento de la normativa técnica y legal aplicable
- b) Falta especialización en el área
- c) Falta de un modelo de gestión adecuado y específico para desarrollar el trabajo

13. ¿Cuáles son las deficiencias más frecuentes que ha encontrado en la una auditoría de gestión en materia de seguridad de la información?

- a) Controles deficientes en el resguardo de la información
- b) Accesos no controlados al espacio donde se almacena la información
- c) Bajo conocimientos sobre los sistemas de resguardo de la información
- d) Personal no capacitado en puestos claves
- e) Poca información solicitada en las transacciones de dinero electrónicas

14. ¿Qué procedimientos debería utilizar el auditor para darle seguimiento a los hallazgos identificados durante una auditoría de gestión sobre la seguridad de la información en las transacciones electrónicas?

- a) Inspección mediante procesos de control
- b) Informar sobre el estatus de los hallazgos a la alta gerencia constantemente
- c) Establecer plazos límites para la resolución de los hallazgos
- d) Sugerir capacitación constante al personal que procesa la información

15. ¿En qué contribuirá a los profesionales la elaboración de un modelo de gestión que contenga programas, procedimientos y lineamientos de auditoría de gestión para evaluar la seguridad de la información?

- a) Mayor fiabilidad en los papeles de trabajo y en las pruebas a ejecutar para una auditoría de gestión
- b) Serviría de herramienta complementaria para ejecutar el trabajo
- c) Incremento de la demanda de una auditoría de gestión

16. ¿Según su criterio qué beneficios arrojan la información y la tecnología para las organizaciones?

- a) Mantener información de calidad para apoyar las decisiones del negocio.
- b) Lograr metas estratégicas y mejoras al negocio mediante uso eficaz e innovador de la TI
- c) Lograr una excelencia operativa mediante la aplicación eficiente y fiable de la tecnología

17. ¿según los siguientes principios cual es el más utilizado dentro de su organización que satisface los controles de tecnología de información?

- a) Cubrir la compañía de forma integral.
- b) Satisfacer las necesidades de las partes interesadas.
- c) Aplicar un solo marco integrado.

18. ¿Cuál de los siguientes procesos implementa su organización de tal manera que las áreas claves queden cubiertas?

- a) Procesos de evaluación.
- b) Procesos de dirigir.
- c) Procesos de monitoreo

19. ¿Dentro de su organización existe un marco de referencia que ayude a los siguientes objetivos?

- a) Crear un valor óptimo a partir de las tecnologías de información.
- b) Mantener un equilibrio entre la realización de beneficios.
- c) Optimización de los niveles de riesgo y utilización de los recursos.

Objetivo 1 Identificar qué tipos de auditorías realizan las firma de auditoria en el Municipio de San Salvador.

Pregunta 1

De las siguientes tipos de Auditoria ¿Cuáles se realiza en la Firma? - Respuestas Múltiples.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	REPRESENTACIÓN
Auditoría Fiscal	12.8	40%
Auditoría Financiera	14.8	46%
Auditoria de Gestión	3.4	11%
Auditoria administrativa	0.98	3%
Total	32	100%



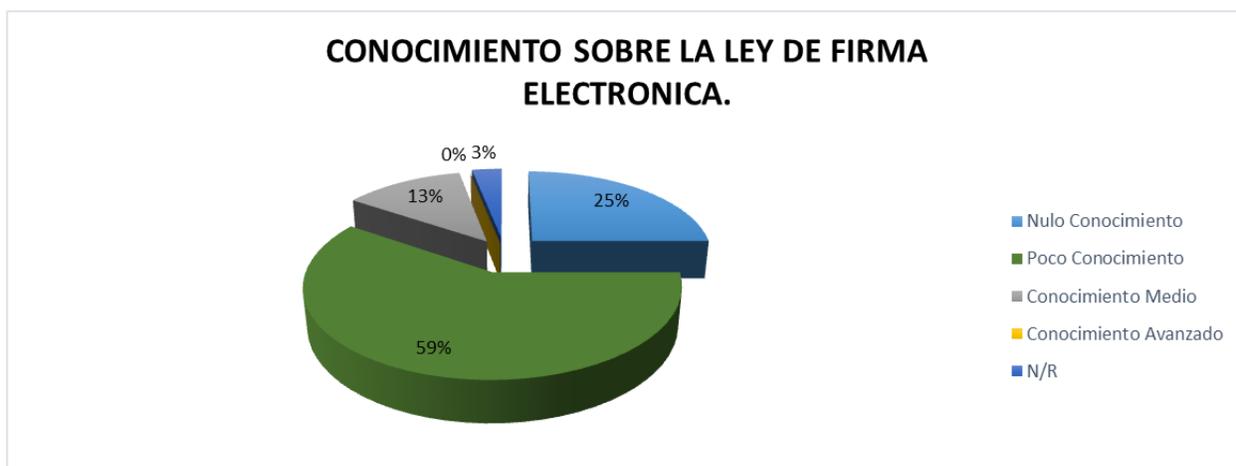
Análisis: Del 100% de los encuestados, el 46% realiza auditorías financieras, un 40% realiza auditorías fiscales, un 11% para las auditorías de gestión y solamente un 3% realiza auditorías administrativas.

Objetivo 2: Evaluar el conocimiento de los profesionales en auditoria con respecto a la ley de Firma Electrónica en El Salvador

Pregunta 2

¿Cuál es el conocimiento que posee sobre la Ley de Firma Electrónica?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	REPRESENTACIÓN
No tiene Conocimiento	8	25%
Poco Conocimiento	19	59%
Conocimiento Medio	4	13%
Conocimiento Avanzado	0	0%
N/R	1	3%
TOTAL	32	100%



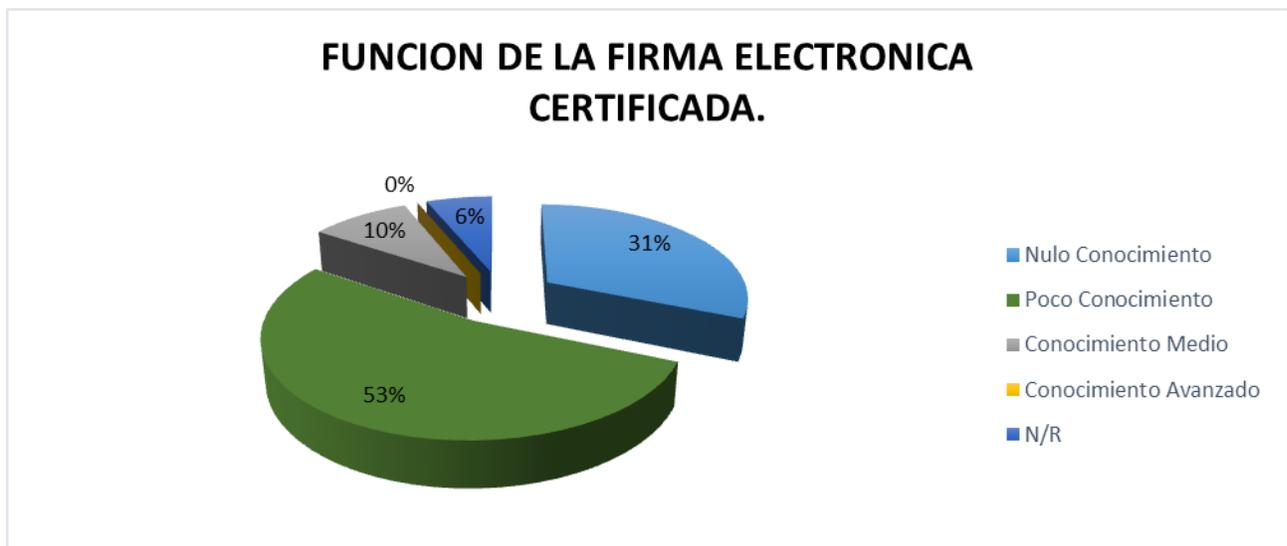
Análisis: Del 100% de los encuestados, un 59% manifestó poseer poco conocimiento sobre la Ley de Firma Electrónica, un 25% dijo no tener ningún conocimiento, un 4% afirmó conocer poco y un 1% no contestó a la pregunta.

Objetivo 3: Poder medir el conocimiento de los profesionales en auditoria sobre la función que tiene la Firma electrónica Certificada en las operaciones de comercio electrónico en El Salvador.

Pregunta 3

¿Conoce usted cómo funciona la Firma Electrónica Certificada?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	REPRESENTACIÓN
No tiene Conocimiento	10	31%
Poco Conocimiento	17	53%
Conocimiento Medio	3	9%
Conocimiento Avanzado	0	0%
N/R	2	6%
TOTAL	32	100%



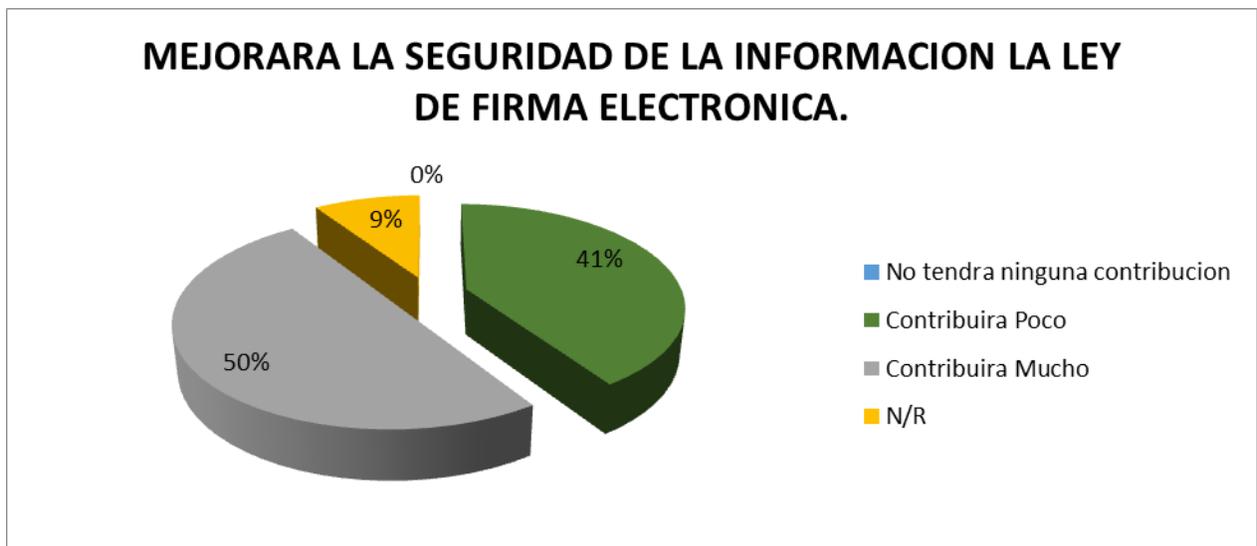
Análisis: Del 100% de encuestados, un 53% dijo tener poco conocimiento sobre el funcionamiento de la Firma Electrónica Certificada, un 31% menciona no tener conocimiento, un 9% conoce al respecto del tema y un 6% no contestó la pregunta.

Objetivo 4: Evaluar el conocimiento de los profesionales en auditoría sobre si la Nueva Ley de Firma Electrónica si ayudará en gran manera en mejorar la seguridad de las operaciones de comercio electrónico en El Salvador.

Pregunta 4

¿Considera usted que la reciente Ley de Firma Electrónica contribuirá a desarrollar sistemas más robustos para mejorar la seguridad de la información en las transacciones electrónicas realizadas en las compras grupales?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	REPRESENTACIÓN
No tendrá ninguna contribución	0	0%
Contribuirá Poco	13	41%
contribuirá Mucho	16	50%
N/R	3	9%
TOTAL	32	100%



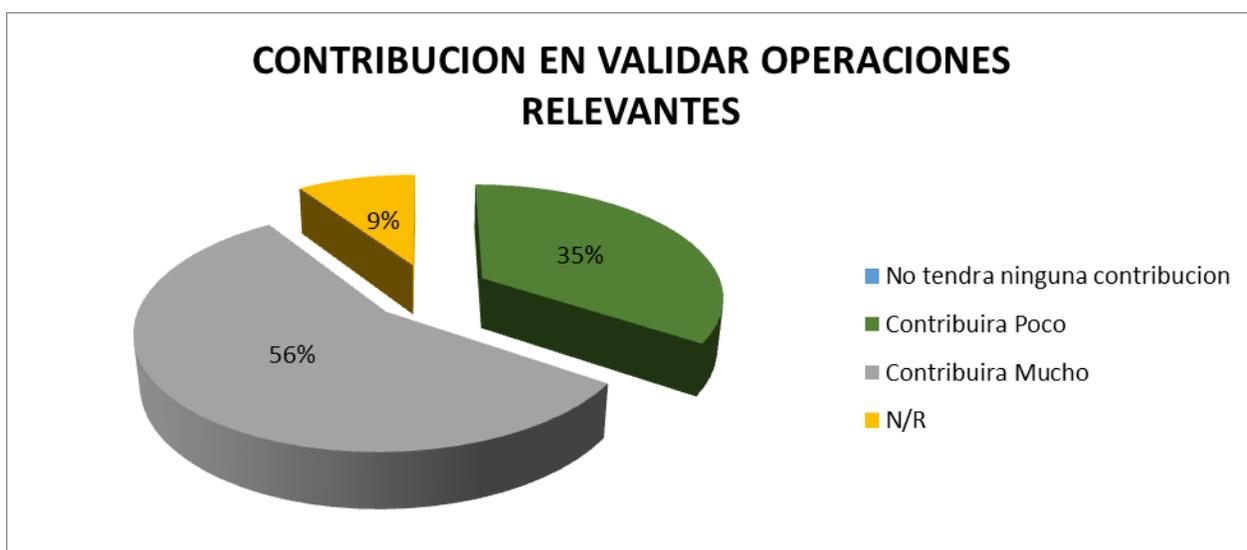
Análisis: Del 100% de los encuestados un 41% opina que la nueva ley de Firma electrónica contribuirá poco en el desarrollo de sistemas más robustos para mejorar la seguridad de la información, un 50% considera que contribuirá mucho y un 9% no respondió la pregunta.

Objetivo 5: Identificar de acuerdo al conocimiento adquirido por los profesionales de auditoria si la firma electrónica contribuirá en la validación de operaciones relevantes en las empresas que aplican el modelo de compras grupales en El Salvador.

Pregunta 5

¿Según su consideración la Ley De Firma Electrónica contribuirá y ayudara a validar las operaciones de carácter relevante en os procesos diarios de las empresas que aplican el modelo de compras grupales en EL SALVADOR?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	REPRESENTACIÓN
No tendrá ninguna contribución	0	0%
Contribuirá Poco	11	35%
Contribuirá Mucho	18	56%
N/R	3	9%
TOTAL	32	100%



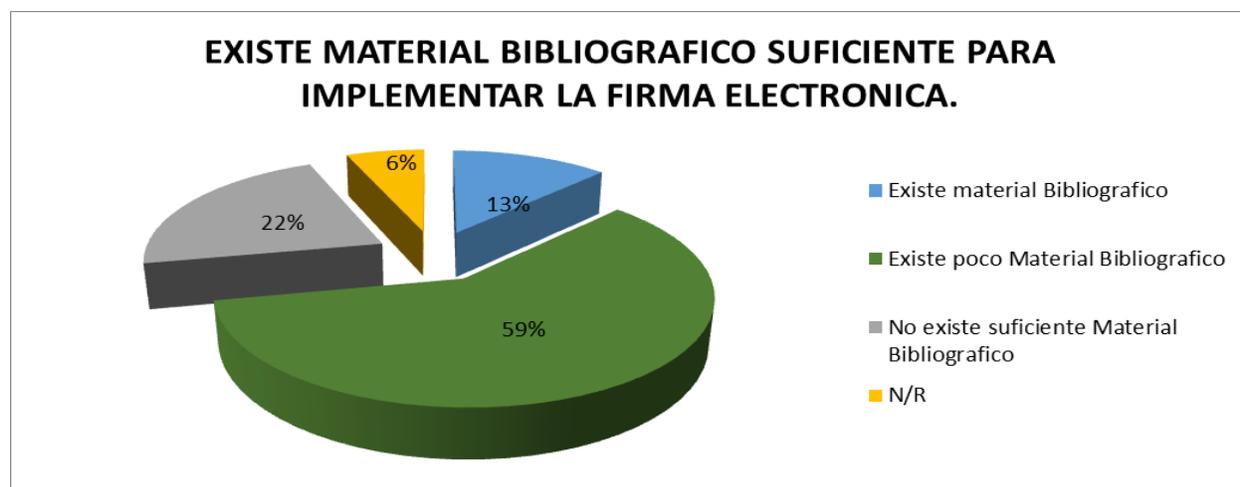
Análisis: Del 100% de los encuestados el 56% respondió que la Ley contribuirá a validar las operaciones de carácter relevante en los procesos diarios de las empresas que aplican el modelo de compras grupales, un 35% dijo que contribuirá poco y un 9% no respondió a la pregunta.

Objetivo 6: Identificar si se posee las herramientas suficientes y adecuadas para la implementación de la firma electrónica.

Pregunta 6

¿Considera que a la fecha existe material bibliográfico suficiente y adecuado para implementar la firma electrónica?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	REPRESENTACIÓN
Existe material Bibliográfico	4	13%
Existe poco material bibliográfico	19	59%
No existe suficiente material bibliográfico	7	22%
N/R	2	6%
TOTAL	32	100%



Análisis: Del 100% de los encuestados, el 59% asegura que existe poco material bibliográfico para implementar la firma electrónica, el 22% opina que no existe suficiente material bibliográfico, un 13% expresa que existe material bibliográfico y un 6% no respondió a la pregunta

Objetivo 7: Conocer la relevancia que pueda tener la seguridad de las transacciones de efectivo en las empresas que brindan sus productos o servicios en la web.

Pregunta 7

¿Según su criterio, que tan importante es la seguridad de la información en las transacciones de dinero electrónica en las empresas que brindan sus productos o servicios a través de una página web?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	REPRESENTACIÓN
Muy Importante	30	94%
Media Importancia	1	3%
Poco	0	0%
No es Importante	0	0%
N/R	1	3%
TOTAL	32	100%



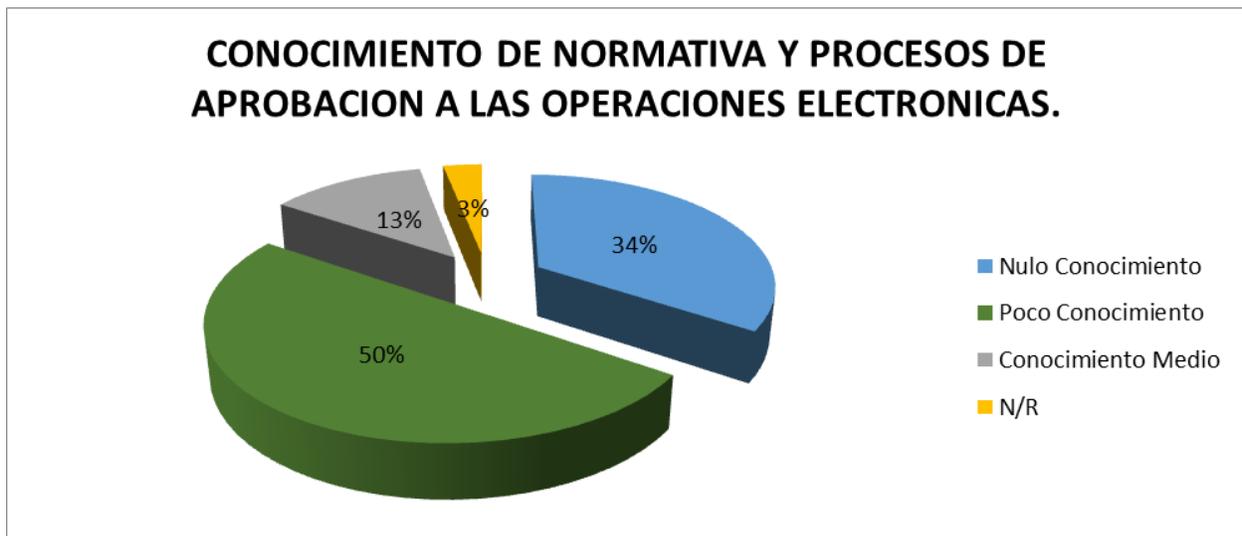
Análisis: Del 100% de los encuestados el 94% expresa que la seguridad de la información en las transacciones de dinero electrónica es muy importante, mientras que un 3% considera que tiene un grado medio de relevancia y otro 3% no respondió a la pregunta.

Objetivo 8: Medir el grado de conocimiento de los profesionales encuestados sobre la normativa y procesos de aprobación de las operaciones electrónicas en las entidades que se dedican al comercio electrónico.

Pregunta 8

¿Tiene Conocimiento de normativa aplicable para la validación de operaciones electrónicas y sobre los niveles de aprobación de las mismas en las entidades de comercio electrónico?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	REPRESENTACIÓN
No tiene Conocimiento	11	34%
Poco Conocimiento	16	50%
Conocimiento Medio	4	13%
Conocimiento Avanzado	0	0%
N/R	1	3%
TOTAL	32	100%



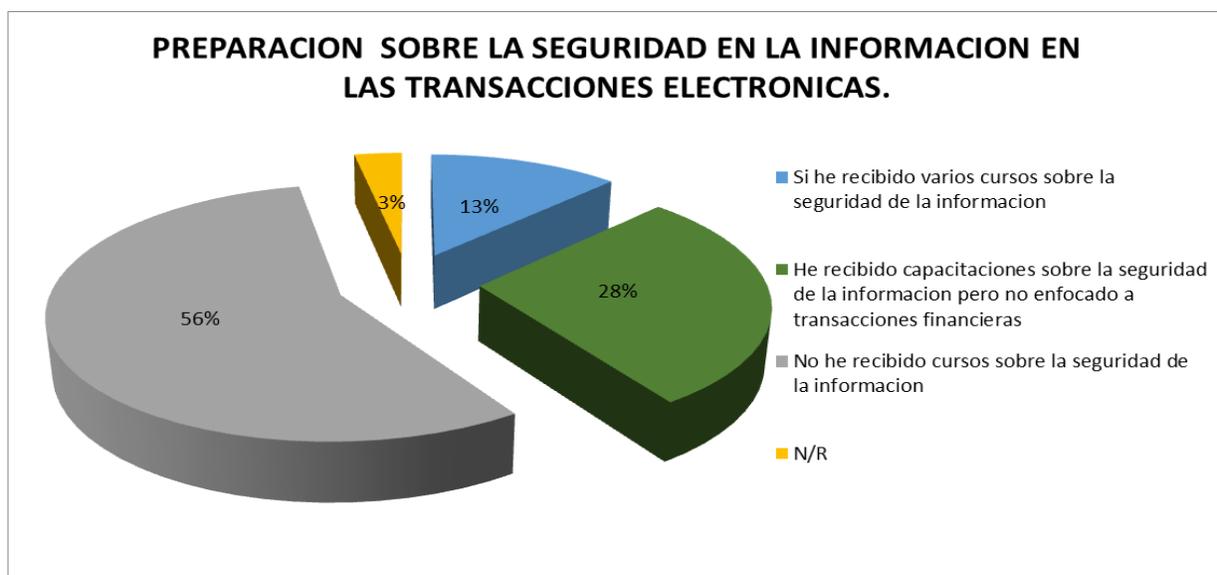
Análisis: Del 100% de encuestados un 50% dijo poseer poco conocimiento acerca de normativa aplicable para la validación de operaciones electrónicas, un 34% manifestó tener ninguna comprensión, un 13% contestó que poseía poco conocimiento y un 3% no respondió a la pregunta.

Objetivo 9: Medir el nivel de preparación de los profesionales de auditoría en materia de seguridad de la información en las transacciones de dinero electrónico.

Pregunta 9

¿Ha recibido alguna capacitación sobre la seguridad de la información en las transacciones de dinero electrónica?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	REPRESENTACIÓN
Si ha recibido varios cursos sobre la seguridad de la información	4	13%
Ha recibido capacitaciones sobre la seguridad de la información pero no enfocado a transacciones financieras	9	28%
No ha recibido cursos sobre la seguridad de la información	18	56%
N/R	1	3%
TOTAL	32	100%



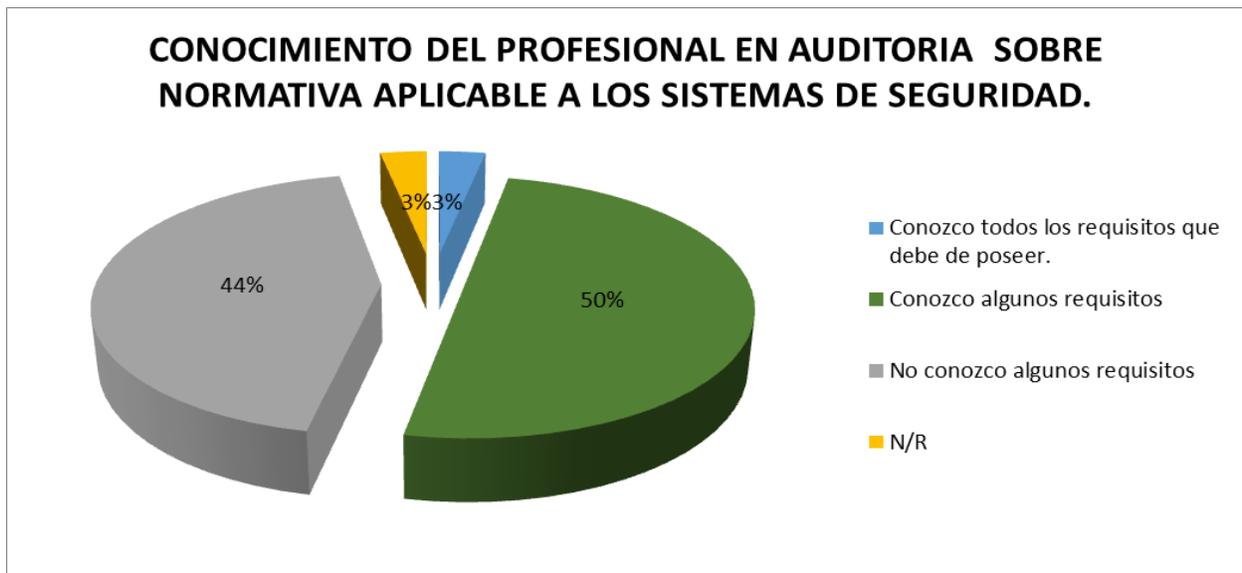
Análisis: Del 100% de encuestados, un 56% dijo que nunca ha recibido cursos sobre seguridad de la información, un 28% mencionó haber recibido capacitaciones sobre la seguridad de la información pero no enfocados a las transacciones financieras, un 13% si ha recibido varias capacitaciones sobre seguridad de la información y un 3% no respondió a la pregunta.

Objetivo 10: Evaluar el conocimiento sobre los requerimientos principales en los sistemas de seguridad de la información en los profesionales de auditoría en las normas internacionales ISO sobre la seguridad de información.

Pregunta 10

¿Conoce usted los requisitos que deben de poseer los sistemas de gestión de seguridad de la información descritos en las normas de calidad ISO27000, ISO27001, ISO27003 y la ISO27005?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	REPRESENTACIÓN
Conoce todos los requisitos que debe de poseer.	1	3%
Conoce algunos requisitos	16	50%
No conoce algunos requisitos	14	44%
N/R	1	3%
TOTAL	32	100%



Análisis: Del 100% de los encuestados un 50% mencionó conocer algunos requisitos que deben de poseer los sistemas de gestión de seguridad de la información, un 44% dijo no tener conocimiento, un 3% tiene poco conocimiento y otro 3% no respondió a la pregunta.

Objetivo 11: Medir el grado de complejidad que tuvieron los profesionales en auditoría al momento de realizar una auditoría de gestión.

Pregunta 11

¿Ha tenido dificultades para realizar una auditoría de gestión sobre la seguridad de la información en las transacciones de dinero electrónicas?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	REPRESENTACIÓN
Poca Dificultad	3	10%
Dificultad Media	10	31%
Alta Dificultad	10	31%
N/R	9	28%
TOTAL	32	100%



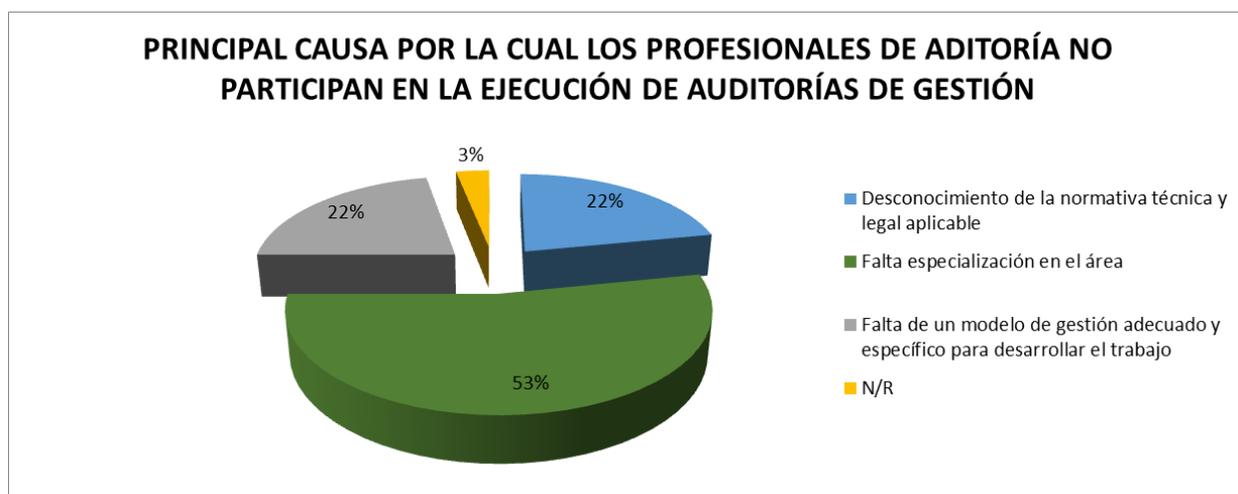
Análisis: Del 100% de los encuestados un 31% mencionó haber tenido un grado de dificultad alto para realizar una auditoría de gestión, otro 31% expreso que experimento dificultad a nivel medio, un 10% contesto que tuvo una escasa dificultad y un 28% no respondió la pregunta.

Objetivo 12: Conocer el motivo principal por el cual los profesionales de auditoría no participan en la ejecución de las auditorías de gestión.

Pregunta 12

Según su criterio ¿cuál es la principal causa por la que algunos profesionales no participan en la ejecución de auditoría de gestión?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	REPRESENTACIÓN
Desconocimiento de la normativa técnica y legal aplicable	7	22%
Falta especialización en el área	17	53%
Falta de un modelo de gestión adecuado y específico para desarrollar el trabajo	7	22%
N/R	1	3%
TOTAL	32	100%



Análisis: Del 100% de encuestados, el 53% aclara que la falta de especialización en el área es la principal causa por la que algunos profesionales no participan en la ejecución de auditoría de gestión, un 22% señaló que es el desconocimiento de la normativa técnica y legal aplicable, otro 22% indicó que es la falta de un modelo de gestión adecuado y específico para desarrollar el trabajo y un 3% no respondió a la pregunta

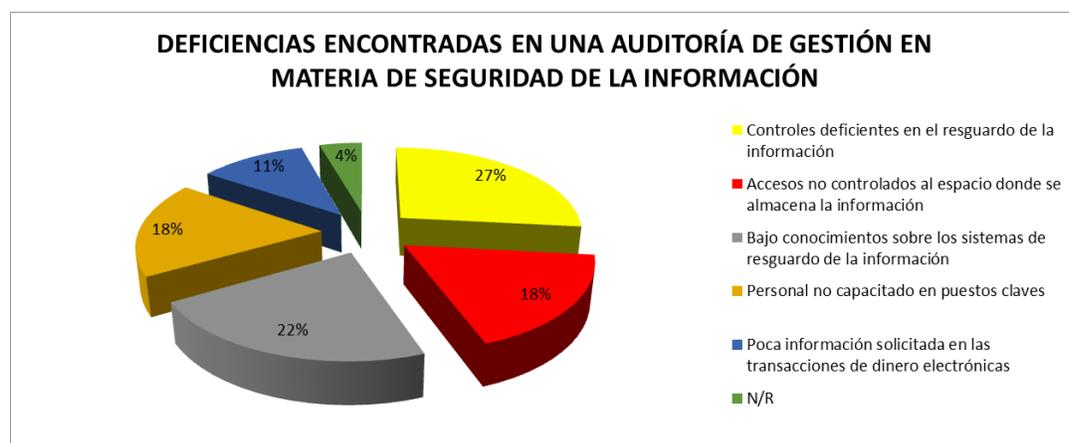
Objetivo 13: Conocer las deficiencias más frecuentes encontradas en la auditoría de gestión en relación con la seguridad de la información.

Pregunta 13

¿Cuáles son las deficiencias más frecuentes que ha encontrado en la una auditoría de gestión en materia de seguridad de la información?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	REPRESENTACIÓN
Controles deficientes en el resguardo de la información	8.5	27%
Accesos no controlados al espacio donde se almacena la información	5.7	18%
No tiene conocimientos sobre los sistemas de resguardo de la información	7.1	22%
Personal no capacitado en puestos claves	5.7	18%
Poca información solicitada en las transacciones de dinero electrónicas	3.6	11%
N/R	1.4	4%
TOTAL	32	100%

*Pregunta de carácter respuestas múltiple.



Análisis: Del 100% de los encuestados el 27% argumenta que la mayor deficiencia encontrada en una auditoría de gestión es la de controles al resguardar la información, un 22% expresa que son los bajos conocimientos sobre los sistemas de resguardo de la información, un 18% aclara que no hay accesos controlados al espacio donde se almacena la información, otro 18% alegó que existe personal no capacitado en puestos claves, y un 4% no respondió a la pregunta.

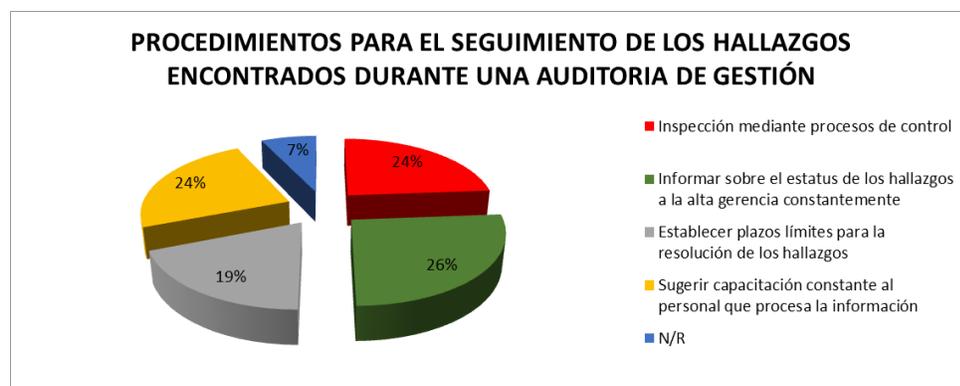
Objetivo 14: Recabar información sobre que procedimientos se deben utilizar para dar un seguimiento efectivo a los hallazgos encontradas.

Pregunta 14

¿Qué procedimientos debería utilizar el auditor para darle seguimiento a los hallazgos identificados durante una auditoría de gestión sobre la seguridad de la información en las transacciones electrónicas?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	REPRESENTACIÓN
Inspección mediante procesos de control	7.6	24%
Informar sobre el estatus de los hallazgos a la alta gerencia constantemente	8.4	26%
Establecer plazos límites para la resolución de los hallazgos	6.1	19%
Capacitación constante al personal a cargo	7.6	24%
N/R	2.3	7%
TOTAL	32	100%

*Pregunta de carácter respuestas múltiples.



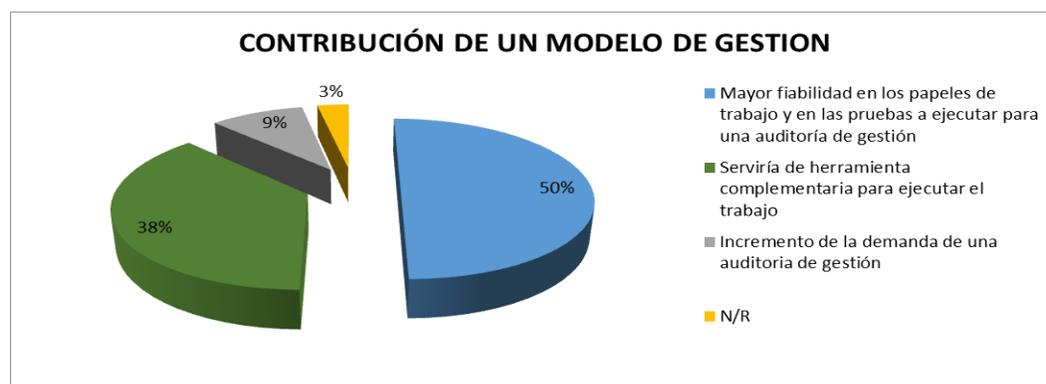
Análisis: Del 100% de encuestados el 26% revelo que el procedimiento para darle seguimiento a los hallazgos identificados durante una auditoría de gestión sobre la seguridad de la información es informar sobre el estatus de estos a la alta gerencia constantemente, el 24% expreso que es la inspección mediante procesos de control, otro 24% sugiere la capacitación constante al personal que procesa la información, un 19% reconoció establecer plazos límites para la resolución de los hallazgo y un 7% no respondió a la pregunta.

Objetivo 15: Conocer cuál será la contribución de un modelo de gestión que contenga programas y procedimientos de una auditoría de gestión para la evaluación de la seguridad de la información.

Pregunta 15

¿En qué contribuirá a los profesionales la elaboración de un modelo de gestión que contenga programas, procedimientos y lineamientos de auditoría de gestión para evaluar la seguridad de la información?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	REPRESENTACIÓN
Mayor fiabilidad en los papeles de trabajo y en las pruebas a ejecutar para una auditoría de gestión	16	50%
Serviría de herramienta complementaria para ejecutar el trabajo	12	38%
Incremento de la demanda de una auditoría de gestión	3	9%
N/R	1	3%
TOTAL	32	100%



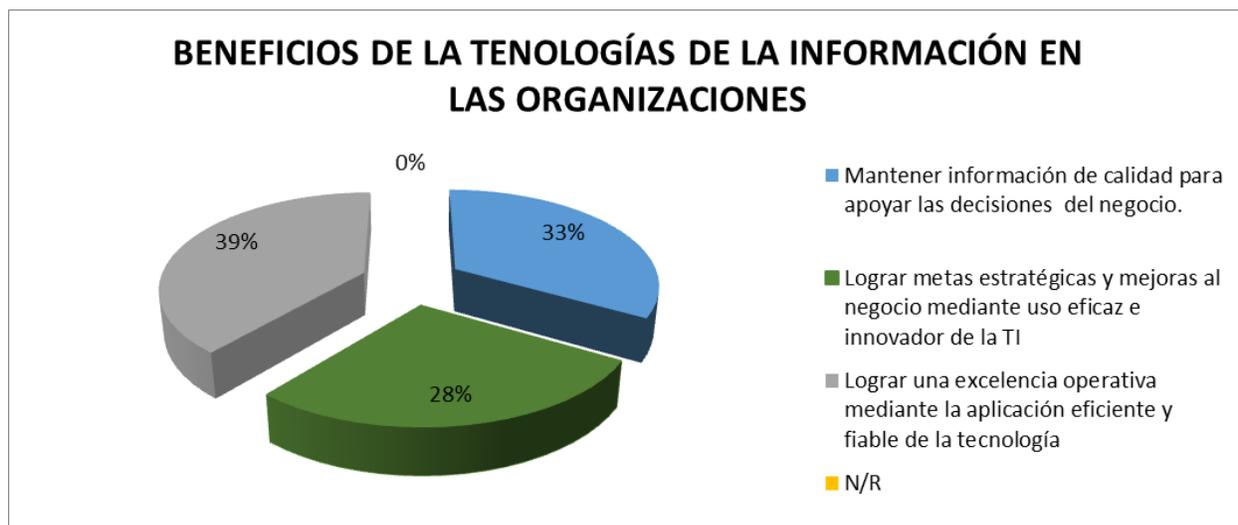
Análisis: Del 100% de los encuestados, el 50% aludió que la contribución de un modelo de gestión para la evaluación de la seguridad de la información será una mayor fiabilidad en los papeles de trabajo y en las pruebas a ejecutar para una auditoría de gestión, el 38% expresa que serviría de herramienta complementaria para ejecutar el trabajo, un 9% revela que incrementará la demanda de una auditoría de gestión, y un 3% no respondió la pregunta.

Objetivo 16: Conocer los beneficios que brindan las tecnologías a las organizaciones.

Pregunta 16

¿Según su criterio qué beneficios arrojan la información y la tecnología para las organizaciones?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	REPRESENTACIÓN
Mantener información de calidad para apoyar las decisiones del negocio.	10.7	33%
Lograr metas estratégicas y mejoras al negocio mediante uso eficaz e innovador de la TI	8.9	28%
Lograr una excelencia operativa mediante la aplicación eficiente y fiable de la tecnología	12.4	39%
TOTAL	32	100%



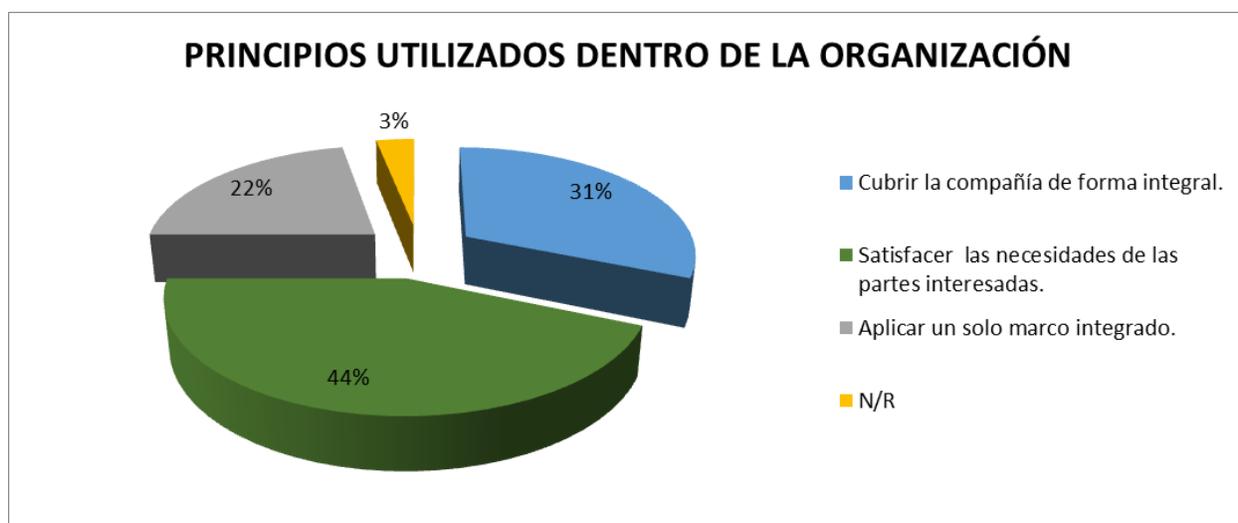
Análisis: Del 100% de encuestados el 39% expresa que el beneficio de la tecnología y la información en las empresas es lograr una excelencia operativa mediante la aplicación eficiente y fiable de la tecnología, un 33% reconoció, mantener información de calidad para apoyar las decisiones del negocio, un 28% opinó, lograr metas estratégicas y mejoras al negocio mediante uso eficaz e innovador de la TI.

Objetivo 17: Conocer cual principio es el más utilizado dentro de las organizaciones para probar los controles de las tecnologías de la información.

Pregunta 17

¿Según los siguientes principios cual es el más utilizado dentro de su organización que satisface los controles de tecnología de información?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	REPRESENTACIÓN
Cubrir la compañía de forma integral.	10	31%
Satisfacer las necesidades de las partes interesadas.	14	44%
Aplicar un solo marco integrado.	7	22%
N/R	1	3%
TOTAL	32	100%



Análisis: Del 100% de los encuestados, el 44% expresa que el principio utilizado en su organización es satisfacer las necesidades de las partes interesadas, un 31% opina, cubrir la compañía de forma integral, un 22% pronuncia, aplicar un solo marco integrado y un 3% no respondió a la pregunta.

Objetivo 18: Investigar cuales procesos se implementan dentro una organización y que cubran las áreas claves de la misma

Pregunta 18

¿Cuál de los siguientes procesos implementa su organización de tal manera que las áreas claves queden cubiertas?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	REPRESENTACIÓN
Procesos de evaluación.	12	38%
Procesos de dirigir.	3	9%
Procesos de monitoreo	16	50%
N/R	1	3%
TOTAL	32	100%



Análisis: Del 100% de los encuestados, el 50% implementa dentro de su organización procesos de monitoreo, el 38% contestó que aplica procedimientos de evaluación, un 9% expresó realizar procesos de dirigir y un 3% no contesto la pregunta.

Objetivo 19: Conocer cual objetivo es el más importante dentro de una organización cuando se cuenta con un marco de referencia sobre las tecnologías de la información.

Pregunta 19

¿Dentro de su organización existe un marco de referencia que ayude a los siguientes objetivos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	REPRESENTACIÓN
Crear un valor óptimo a partir de las tecnologías de información.	5	16%
Mantener un equilibrio entre la realización de beneficios.	4	13%
Optimización de los niveles de riesgo y utilización de los recursos.	20	63%
N/R	3	9%
TOTAL	32	100%



Análisis: Del 100% de los encuestados, el 63% indicó el objetivo más importante es la optimización de los niveles de riesgo y utilización de los recursos, un 16% contestó, crear un valor óptimo a partir de las tecnologías de información, un 12% manifestó mantener un equilibrio entre la realización de beneficios y un 9% no respondió la pregunta.

DESPACHOS DE AUDITORÍA UBICADOS EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR			
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	NOMBRE COMERCIAL	ACTIVIDAD
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	PACHECO PAREDES AUDITORES CONSULTORES	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	TANAS, S.A. DE C.V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	DESPACHO LIC. JULIO CESAR RIVAS ASCENCIO	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	DESPACHO DE AUDITORIA Y CONSULTORIA DERAS ORTIZ	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	ROMERO PORTILLO Y ASOCIADOS	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	COLOCHO Y ASOCIADOS TECNOLOGIA , S.A. DE C.V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	CENTRO INTEGRAL DE FORMACION PROFESIONAL POR COMPETENCIA, S. A. DE C. V.	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	ASECONE, S. A DE C.V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	CASTRO ANAYA	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	CONVENSA	Auditoria y consultoría (en contabilidad)

SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	CONSULTORES GERENCIALES S.A DE C.V	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	ACC ASOCIADOS, S. A. DE C. V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	NAVARRO GUEVARA Y ASOCIADOS	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	PARKER ECHEVERRIA Y ASOCIADOS	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	SOCIOS EMPRESARIALES SA DE CV.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	CARRANZA Y CARRANZA Y ASOCIADOS	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	LUIS ALONSO CORNEJO Y ASOCIADOS	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	ZELAYA RIVAS Y C OMPAÑIA, S. A DE C, V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	BARAHONA VARGAS ASOCIADOS	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	S. Z. CONSULTORES, S.A. DE C.V.	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	BMM & ASOCIADOS, S A DE C. V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	F Y H CONSULTORES	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	MORALES PEREZ Y ASOCIADOS	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	ZELAYA RIVAS ,S.A DE C.V	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)

SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	WEDS & CO.AUDITORES Y CONSULTORES EMPRESARIALES	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	CASTELLANOS GOMEZ CABRERA Y ASOCIADOS , S.A. DE C.V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	L.F. JOVEL Y COMPAÑIA	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	FIGUEROA JIMENEZ Y ASOCIADOS	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	RIVAS CRUZ CHAVARRIA Y ASOCIADOS	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	MENJIVAR Y MENJIVAR AUDITORES CONSULTORES, S.A. DE C.V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	SERVICIOS PROFESIONALES NAZARETH, S. A. DE C. V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	VENTURA AUDITORES Y ASOCIADOS	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	AUDITORES CONSULTORES Y CONTADORES, S.A. DE C.V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	SAFE VENTURE, S. A. DE C. V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	ANAYA VILLEDA Y ASOCIADOS	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	BG CONSULTORES, S. A DE C. V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)

SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	PETRUS ,S.A DE C.V	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	CONSULTING ENTERPRISE, S. A. DE C. V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	GLOBAL AUDITORES Y CONSULTORES	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	OMNI RESOURCES FINANCIAL GROUP ,S.A DE C.V	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	ZELAYA RIVAS ASOCIADOS Y COMPAÑIA	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	COCAR ROMANO Y COMPAÑIA	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS, S.A. DE C.V.	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	CONSULTORES PROFESIONALES TRIBUTARIOS, S.A. DE C.V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	QUINTANILLA SANCHEZ Y ASOCIADOS	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	MEJIA VALLE Y ASOCIADOS	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	DESPACHO DE CONTADURIA PUBLICA	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	CONSULTECNICA,S. A. DE C.V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)

SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	M Y C SERVICIOS TECNICOS CONSULTORES DIFERENCIADOS SA DE CV.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	A.B. DE CISNEROS Y CIA	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	ACSAL, S.A DE C.V	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	AUDITORIA Y CONSULTORIA ESTRATEGICA , S.A. DE C.V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	RECINOS, RECINOS Y CIA	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	MARCABLE CONSULTORA ECONOMICA , S.A. DE C.V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	DURAN PONCE Y CIA.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	ESCOBAR, ORTIZ, GUARDADO , S.A. DE C.V.	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	PERALTA MARROQUIN Y COMPAÑIA	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	MENA RODRIGUEZ Y ASOCIADOS	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	AUDITORIA Y CONSULTORIA S.A DE C.V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)

SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	CENTROCER, S. A. DE C. V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	ESIN, S.A. DE C.V	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	CONTADORES PUBLICOS AUDITORES, S.A. DE C.V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	ROJAS MENDEZ	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	PIMENTEL CARRANZA & ASOCIADOS	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	SND ELECTRONICOS, S.A DE C.V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	BUCARO JOVEL & ASOCIADOS, S. A DE C. V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	LOPEZ , SOLITO Y ASOCIADOS	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	OMC Y ASOCIADOS	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	J. H. VALIENTE Y ASOCIADOS	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	LOPEZ & ASOCIADOS, LTDA DE C.V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	PLUS AUDIT,S.A DE C.V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	GONZALEZ BARAHONA ASOCIADOS S.A. DE C.V.	Auditoria y consultoría (en contabilidad)

SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	AFE INTERNACIONAL, S.A. DE C.V.	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	G&A-AUDITORES, CONSULTORES Y ASESORES, SA DE CV.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	MAURICIO J. ORELLANA MIXCO Y ASOCIADOS	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	GUADALUPE RODRIGUEZ Y ASOCIADOS	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	VILANOVA Y ASOCIADOS	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	AUDITORES, ASESORES, CONSULTORES S.A. DE C.V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	STAF S.A DE C.V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	HERNANDEZ AGUIRE & ASOCIADOS S.A DE C.V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	IBC INTERNATIONAL BUSINESS CENTER CORP., S.A. DE C.V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	REPRESENTACIONES EMPRESARIALES S.A. DE C.V.	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	FLORES, FLORES Y ASOCIADOS	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	VENTURA SOSA, S, A DE C. V.	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	SINASEMP	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	L & S, AUDITORES Y CONSULTORES	Auditoria y consultoría (en contabilidad)

SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	COAUDIT, S. A. DE C. V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	HERNANDEZ MARTINEZ Y ASOCIADOS	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	QUIJANO MARTINEZ ASOCIADOS, S.A. DE C.V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	CG AUDITORES S.A. DE C.V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	AREVALO ALLEN Y ASOCIADOS	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	GVM Y ASOCIADOS ,S.A DE C.V	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	DESPACHO ORELLANA MIXCO Y ASOCIADOS	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	FREDY'S CHICAS Y COMPAÑÍA	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	MEJIA AGUIRRE Y ASOCIADOS	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	TORRES RIVAS Y ASOCIADOS , S.A. DE C.V.	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	OSCAR MORALES Y ASOCIADOS	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	VALIENTE Y ASOCIADOS	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	GUZMAN RIVERA & ASOCIADOS	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	RIVERA PALMA ASOCIADOS	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)

SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	AUDITORIA INTEGRAL Y CONSULTORIA	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	CASTILLO BARRIENTOS Y ASOCIADOS	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	MIRA HENRIQUEZ AUDITORES S, A DE C. V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	ACONSE, S. A. DE C. V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	JOVEL JOVEL Y COMPAÑÍA	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	MEJIA NAVARRETER AUDITORES - CONSULTORES, S. A. DE C. V.	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	CISNEROS CASTRO Y CIA	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	MALBA, S.A. DE C.V.	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	ORELLANA Y ASOCIADOS	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	CASTELLANOS CAMPOS CONSULTORES S.A DE C.V.	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	JLR AUDITORES Y CONSULTORES	Auditoria y consultoría (en contabilidad)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	DESPACHO DE AUDITORIA	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	DESPACHO LILIAN DEL CARMEN FLORES DE PALIOS	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	JACOBO Y ASOCIADOS ,S.A DE C.V	AUDITORIA Y CONSULTORÍA (EN CONTABILIDAD)

CARTA COMPROMISO Y TÉRMINOS DE ENCARGO EN AUDITORIA DE GESTIÓN.

San Salvador, 12 de Enero de 2016

Ofertaporcupon.com S.A de C.V.

Atención: Licdo. José Roberto Marroquín Martínez

Estimados señores:

Auditoria y servicios de gestión S.A de C.V, está complacido servir como auditores en gestión de Ofertaporcupon.com S.A de C.V. El Licenciado José Manuel Saravia, será la persona responsable por los servicios que proporcionamos a la Ofertaporcupon.com. Además contará con la asistencia de otro socio, gerente, etc. Cuando se considere necesario, utilizará otras personas con conocimientos especializados de nuestra oficina, para asistir en el desarrollo de nuestros servicios.

Aunque el servicio a proporcionar bajo esta carta de compromiso será la auditoría y presentación de nuestro informe sobre los hallazgos de control interno Ofertaporcupon.com. S.A de C.V, por el año terminado al 31 de diciembre de 2016, tendremos mucho gusto en asistir a la gerencia de Ofertaporcupon.com S.A de C.V en otros asuntos que encontremos durante el año, esperamos que la entidad se comunique con nosotros, cuando ellos así estimen necesario.

Desarrollaremos este trabajo bajo los términos y condiciones establecidos en esta carta de compromiso.

AUDITORIA DE GESTIÓN

Nuestra auditoría de gestión de Ofertaporcupon.com S.A de C.V por el año terminado al 31 de diciembre de 2016, será desarrollada de acuerdo con normas internacionales de sistemas normas emitidas por ISACA, además la Norma de ISO 27000 (tecnología de la información – sistemas de gestión de seguridad de la información- requerimientos).

Planificamos y desarrollamos nuestra auditoría para obtener una seguridad razonable sobre información en los ámbitos de eficiencia, eficacia y economía, debidos a fraude o representaciones. Sin embargo, debido a la naturaleza de fraude, específicamente en casos donde la documentación está escondida o falsificada, es posible que una auditoría debidamente planificada y desarrollada no detecte un error importante.

Una auditoría incluye la obtención de un entendimiento suficiente de los controles internos para planificar la auditoría y determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría a ser desarrollados. Una auditoría no está diseñada para proveer seguridad sobre controles internos o de identificar condiciones reportables.

El objetivo de nuestra auditoría es expresar una opinión sobre la razonabilidad de la información en los ámbitos de eficiencia, eficacia y economía de la entidad Ofertaporcupon.com S.A de C.V, de acuerdo con principios de seguridad de la información control interno, y en todos sus aspectos importantes. Nuestra habilidad de expresar una opinión, y la redacción de nuestra opinión, dependerá de los hechos y circunstancias existentes a la fecha de nuestro informe. Si, por cualquier motivo, no podemos terminar nuestra auditoría o no podemos formarnos una opinión, es posible que neguemos expresar una opinión o que neguemos la emisión de un informe basado en este trabajo. Si no podemos terminar nuestra auditoría o nuestro informe de auditoría requiere modificación, discutiremos los motivos por tales decisiones con la administración de

Ofertaporcupon.com. S.A de C.V.

RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA

La documentación solicitada es de la responsabilidad de la gerencia de Ofertaporcupon.com S.A de C.V. Al respecto, la administración tiene la responsabilidad para:

- Establecer y mantener un control interno efectivo.
- Identificar las leyes y regulaciones aplicables a Ofertaporcupon.com S.A de C.V y asegurar cumplimiento con los mismos,
- El registro adecuado de las transacciones en las operaciones contables
- Seguimiento de las observaciones, para mitigar los riesgos identificados
- Efectuar estimaciones contables adecuadas,
- Salvaguardar activos,
- Proporcionarnos toda la información relacionada para desarrollar nuestra auditoría.

Nosotros haremos indagaciones específicas de la gerencia de Ofertaporcupon.com S.A de C.V, sobre las revelaciones en los sistemas de control y procedimientos realizados. Como parte de nuestros procedimientos solicitaremos que la gerencia nos proporciona una carta de representación en la cual ellos reconocen su responsabilidad por la preparación de la información a utilizar, y el servicio prestados y su aseveración que los efectos de errores no corregidos en los sistemas informáticos agregado por nosotros durante el transcurso de nuestra auditoría son inmateriales individualmente y en conjunto. También solicitaremos que la gerencia confirme ciertas representaciones hechas a nosotros durante la auditoría de gestión. Las respuestas a dichas indagaciones y las divulgaciones escritas de la gerencia requeridas bajo las normas internacionales de seguridad en la información son parte de la evidencia en que nosotros ponemos confianza cuando formulamos nuestra opinión sobre la eficacia, eficiencia y economía del control interno

de la empresa.

Nuestros honorarios no incluyen los servicios adicionales relacionados con este tipo de solicitud, los honorarios por dichos servicios (y su alcance) serán sujetos a un acuerdo mutuo, en el momento que seamos contratados para desarrollar los servicios y serán sujetos de una nueva carta compromiso.

COMUNICACIÓN DE INDEPENDENCIA

Informaremos por escrito a la Junta de Directores todas las relaciones entre Auditoría y servicios de gestión S.A de C.V, y la empresa Ofertaporcupon.com. S.A de C.V, que en nuestro juicio puedan tener relación con nuestra independencia, y confirmaremos a la Junta de Directores, si en nuestro juicio profesional, somos independientes de la empresa Ofertaporcupon.com S.A de C.V.

OTRAS COMUNICACIONES DE LA AUDITORIA

Informaremos directamente sobre cualquier fraude (cometido por la gerencia o los empleados) que resulte de nuestra auditoría y que causen errores materiales en los procedimientos de control en la información. Informaremos la alta gerencia de cualquier fraude perpetrado por los empleados de menor nivel que causen errores.

Informaremos al nivel apropiado de la gerencia con respeto a los actos ilegales que se han determinado o que hayan llamado nuestra atención durante nuestra auditoría, al menos que el acto ilegal sea claramente inmaterial.

También informaremos la gerencia de Ofertaporcupon.com. S.A de C.V, sobre asuntos que hayan llamado nuestra atención durante la auditoría, que nosotros consideramos como condiciones reportables. Condiciones reportables son deficiencias significativas en el diseño u operación de los controles internos que puedan tener un efecto adverso sobre la habilidad de Ofertaporcupon.com S.A de C.V, para registrar, procesar, resumir e reportar información financiera de acuerdo con las

aseveraciones de la gerencia en los estados financieros.

Comunicaremos sobre otros asuntos relacionados con nuestra auditoría, incluyendo lo siguiente, cuando aplica:

- Nuestra responsabilidad como auditores bajo las normas internacionales de auditoría Norma de ISO 27000. (tecnología de la información – sistemas de gestión de seguridad de la información- requerimientos en sistemas).
- Políticas significativas.
- Juicio de la administración y estimaciones contables.
- Ajustes de auditoría.
- Otra información en documentos que contengan información relevante.
- Desacuerdos con la gerencia.
- Consultas de la gerencia con otros auditores sobre asuntos significativos.
- Dificultades encontradas en el desarrollo de la auditoría.
- Aspectos importantes discutidos con la gerencia antes de nuestra retención como auditores.

Con relación a estos comentarios, discutiremos las observaciones, si es apropiado, con el nivel de gerencia indicado, antes de comunicarla a la Dirección superior.

COORDINACIÓN DE LA AUDITORÍA

Se requerirá la asistencia de sus empleados de la Ofertaporcupon.com S.A de C.V, en la preparación de cédulas y análisis de cuentas en las siguientes áreas:

Según sus instrucciones, también asistiremos en la preparación de lo siguiente:

HONORARIOS Y FORMA DE PAGO

Estimamos que nuestros honorarios totales para la auditoría serán \$ 7,500.00, más gastos, nuestros honorarios serán pagados de acuerdo a plan siguiente.

Mes	Cuota
Junio	\$ 3,750.00
Diciembre	3,750.00
Total	\$ 7, 500.00

Las facturas serán presentadas de acuerdo con el calendario arriba, y deben ser pagadas dentro de 15 días después de la fecha de la factura. Nuestros gastos serán incluidos por separado en cada factura.

La estimación de nuestros honorarios es basada en ciertas asunciones. Al grado que algunas circunstancias ocurridas durante el desarrollo de nuestro trabajo pueden afectar significativamente nuestra estimación de honorarios, y pueden ser necesarios honorarios adicionales. En este caso, notificaremos ustedes prontamente de las circunstancias encontradas que pueden afectar nuestros honorarios, y negociaremos honorarios adicionales según el caso. Los servicios adicionales que no están incluidos en el alcance del trabajo serán facturados por separado.

Si las condiciones descritas arriba son aceptables por Ofertaporcupon.com S.A de C.V, y los servicios detallados son de acuerdo con su entendimiento, favor de firmar la copia de esta carta en el lugar indicado, y devolverlo a nosotros.

Atentamente,

Aceptado y acordado por

Auditoria y servicios de gestión S.A de C.V

Por: Lic. José Manuel Saravia

Puesto: Socio de Auditoría

Fecha: 12/01/2016

Ofertaporcupon.com. S.A de C.V

Por: José Roberto Marroquín Martínez

Puesto: Representante legal.

Fecha: 12/01/2016

MEMORÁNDUM DE PLANEACIÓN

AUDITORIA DE GESTIÓN

EN EL PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX

I- PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Objetivo General

Expresar una conclusión para incrementar el grado de confianza de las partes interesadas desde la evaluación de la seguridad de la información de la empresa “ofertaporcupon.com” para el período del XX de septiembre al XX de octubre de XXX con la finalidad de plasmar el alcance, oportunidad, dirección en la eficiencia y economía en la revisión, dada a la naturaleza de este trabajo se tomó como base, las buenas prácticas de gestión, y las normas internacionales de auditoria y sistemas, al fin de tener un marco de referencia que sirva como guía para brindar una opinión en el área de informática.

Objetivos Específicos

- Determinar si han existido actos, prácticas o manipulación del sistema informático, que hayan violado los controles internos establecidos en el manejo de la información de la empresa “ofertaporcupon.com” que derivasen para actos ilícitos.
- Conocer la integridad, antecedentes y el entorno en que se desenvuelve la violación al sistema informático que maneja la institución.
- Individualizar a los presuntos involucrados, en la violación de los controles internos establecidos en las cuentas por pagar, que derivasen en actos ilícitos.
- Aplicar las pruebas pertinentes y que las circunstancias ameriten para verificar que la información digital ha sido modificada, manipulada o alterada de alguna forma.

- Realizar la revisión de acuerdo con normas internacionales de Auditoría, Normas de Auditoría de Sistemas y leyes específicas relacionadas.

II- CONOCIMIENTO DEL CLIENTE:

a) Datos de la sociedad:

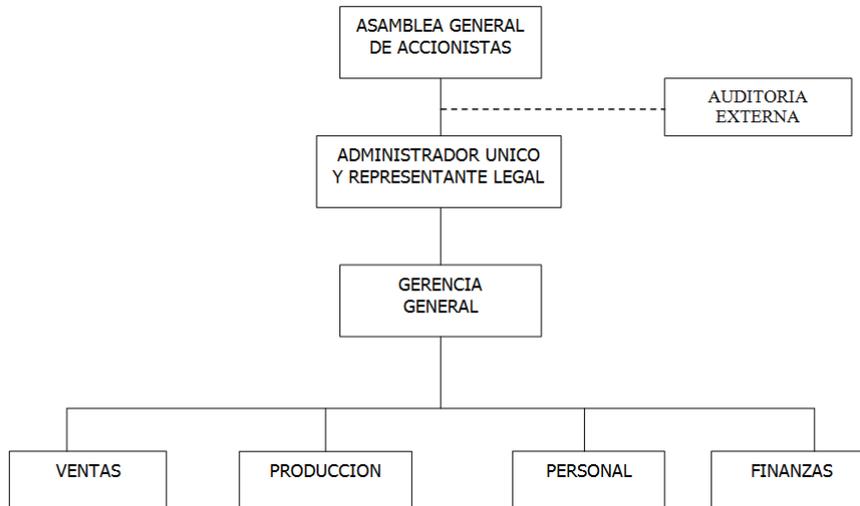
- **Nombre de la sociedad:** ofertaporcupon.com
- **Actividad a la que se dedica:** Edición de libros, Periódicos, Revistas y otras publicaciones a nivel regional.
- **Dirección:** 11 calle oriente y Ave. Cuscatancingo #271 San Salvador El Salvador.
- **Áreas a auditar:** Contabilidad, Informática, Publicidad y Mercado, y Operaciones.
- **Número de identificación Tributaria:** 0614- 030501-105-4
- **Número de registro de contribuyente:** 175632-2
- **Tipo de gobierno:** Junta Directiva.

b) Misión y visión de la empresa.

Misión de la empresa: Llevar a las audiencias y comunidades a quienes servimos, localmente y en el mundo vía nuestro medio web, contenidos del más alto valor periodístico y presentarlos con la máxima excelencia posible y ser para cada una de las comunidades el centro del debate se discuten en ideas, críticas y propuestas más relevantes del país.

Visión de la empresa: Ser una empresa líder, confiable y de excelencia, cuyos contenidos periodísticos y servicios sean los mejores. Basándose siempre en un trabajo de calidad y responsabilidad, tanto para nuestros lectores y nuestros clientes.

c) Estructura organizativa:



Esta empresa está regida por esta estructura jerárquica entre las funciones de cada una está:

Asamblea General de accionistas: Es la encargada de coordinar y tomar decisiones acerca del funcionamiento operativo y funcional de la empresa.

Administrador Único y Representante Legal: Es el encargado de dirigir y administrar toda clase de operaciones que realiza una empresa.

Gerencia General: Es la encargada de coordinar el funcionamiento de los departamentos de ventas, producción, personal y finanzas

Departamento de Producción: Controla, coordina y supervisa las entradas y salidas de los inventarios de la empresa así como la Elaboración de los productos que estos habrán de realizar.

Departamento de Ventas: Coordinación y realización de operaciones para atención al público.

Departamento de finanzas: Es el encargado de distribuir el presupuesto que la empresa tiene para cada uno de las áreas, asimismo análisis de la entidad

III- NATURALEZA Y OPORTUNIDAD DE TRABAJO DE AUDITORÍA.

La auditoría comprenderá las áreas informáticas y sus componentes que integran las operaciones financieras y administrativas de la empresa, como un todo, se realiza una revisión al sistema informático que posee la empresa en sus instalaciones y su entorno.

Establecer una metodología de todas las operaciones que ha realizado la empresa durante el año xxx y que sean de importancia relativa en los Estados Financieros, para establecer indagaciones acerca de la administración de la información.

En caso que se identifiquen circunstancias que puedan influir significativamente en las operaciones de ofertaporcupon.com, se procederá a la presentación de un informe de Auditores Independientes al finalizar la auditoría expresando una conclusión respecto sobre el asunto principal por el que se contrató el servicio.

IV- COMPRENSIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.

Todo sistema de Control Interno por perfecto que parezca, es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con el tiempo a perder su efectividad. Se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo y ejercerse sobre el mismo una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno.

De acuerdo al marco de referencia de COSO los componentes a los que se le aplicara el enfoque basado en riesgo y priorización de los mismos, estará integrado por los siguientes componentes:

- Ambiente de control.
- Evaluación de los riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Monitoreo y supervisión.

Corresponde a la administración la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. La evaluación busca identificar las debilidades del control, así como los controles insuficientes o inoperantes para robustecerlos,

eliminarlos o implantar nuevos. La evaluación puede ser realizada por las personas que diariamente efectúan las actividades.

V- EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS:

Con el fin de llevar a cabo el análisis cualitativo de riesgos se define los diferentes niveles de probabilidad e impacto con los cuales se evaluarán los riesgos encontrados por el personal asignado en la auditoría.

Nuestra metodología para calificar el riesgo de control tiene las categorías siguientes:

Mapa de apetito al riesgo.

Color criticidad	Puntuación de control interno.	valoración de los riesgos
	1-2	Zona de riesgo aceptables
	3-5	Zona de riesgo significativo
	6-10	Zona de riesgo Inaceptable

Mapa de criticidad de los riesgos.

		PROBABILIDAD		
IMPACTO		BAJO	MODERADO	GRAVE
3	GRAVE	3	6	9
2	MODERADO	2	4	6
1	LEVE	1	2	3

CALIFICACIÓN DEL RIESGO DE CONTROL		
Riesgo Bajo	Riego Moderado	Riesgo Alto
El proceso de control interno resultó confiable, por lo que decidimos tomar una estrategia de confianza en el control, lo que nos lleva a identificar y evaluar los flujos significativos de las transacciones, en especial las actividades de control o monitoreo desempeñadas por la administración. Producto	Controles, flujos de transacciones, personal involucrado o sistemas de aplicación, se mantienen consistentes con relación a los evaluados en el período anterior, (efectividad de los procesos de control), para este tipo de nivel de evaluación, es necesario documentar nuestra	Proceso de control interno no confiable, Implica que desarrollaremos procedimientos sustantivos con mayor alcance.

de dicha evaluación el resultado de nuestros procedimientos nos lleva confiar en un proceso de control efectivo.

actualización de los procesos de control.

