

# PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADECUADOS PARA EL EFECTIVO CONTROL DE LAS AUDITORÍAS REMOTAS QUE PERMITAN EVIDENCIAR LA CONFIABILIDAD Y RAZONABILIDAD DE LA INFORMACIÓN

Karen Lorena León Meneses <sup>1</sup>

Luisa Fernanda Santana Vargas<sup>2</sup>

Shusan Verónica Patiño Gómez<sup>3</sup>

José Fernando Guevara Romero<sup>4</sup>



Fundación Universitaria del Área Andina  
Postgrado Revisoría fiscal y Auditoría Forense  
Bogotá D.C (Colombia)

---

<sup>1</sup> Contador Público- Fundación Universitaria Minuto de Dios- Lérica (Colombia)  
Líbano Tolima- karenlorena2260@gmail.com

<sup>2</sup> Contador Público- Fundación Universitaria Minuto de Dios- Lérica (Colombia)  
Puerto Salgar Cundinamarca-luifersantan@hotmail.com

<sup>3</sup> Contador Público- Universidad de Ibagué- Ibagué (Colombia)  
Honda Tolima-shusanveronicapatinogomez@gmail.com

<sup>4</sup> Contador Público- Universidad Popular del Cesar (Colombia)  
Maicao La Guajira-jfdo15172@gmail.com

## ***RESUMEN***

En este artículo se expone el análisis del proceso de auditoría remota ejecutado en la empresa de servicios públicos del Líbano Tolima, el cual se realizó por medio de entrevistas y encuestas a los directivos de la entidad, con el fin de evaluar el control de la información financiera, identificar las capacidades del personal que desempeña funciones determinantes dentro del proceso y establecer el grado de eficiencia y eficacia de este tipo de auditorías dentro de empresas públicas. Para identificar los factores que afectan la realización de los controles remotos se eligieron algunos integrantes de los procesos administrativos, se solicitó documentación digital y física vía online con el fin de identificar diferencias entre lo evidenciado y lo informado, siempre salvaguardando la integridad y la confiabilidad de la información. De acuerdo a la recolección de evidencia el equipo auditor percibió resultados negativos los cuales afectan el funcionamiento normal de la organización, al analizar los informes del área de control interno se presentaron, modificaciones en la documentación, soportes faltantes de los registros contables e informes sin aprobación del propietario de la empresa, errores y fallas en los procesos de auditoría remota, lo cual ocasionó la inadecuada toma de decisiones y falta de razonabilidad en la información. En consecuencia, los datos analizados en esta investigación sugieren que la entidad presente un plan de capacitaciones dirigido a todo el personal, se implementen los manuales de funciones, ética y conducta en diferentes niveles jerárquicos, se determinen los procedimientos y políticas especificando el manejo integro e idóneo de la información. Esta técnica de auditoría constituye un ahorro en dinero, tiempo y desplazamiento y además da valor agregado para aquellas empresas que la ponen en práctica.

**PALABRAS CLAVES:** control interno, auditoría remota, técnicas de auditoría, factores, controles remotos.

## ***ABSTRACT***

This article presents the analysis of the remote auditing process carried out in the Lebanon's public service company Tolima, which was carried out through interviews and surveys of the entity's executives, in order to evaluate the control of information to identify the capacities of the personnel who perform key functions within the process and establish

the degree of efficiency and effectiveness of this type of audits within public companies. To identify the factors that affect the performance of remote controls, some members of the administrative processes were chosen, digital and physical documentation was requested online in order to identify differences between what was evidenced and what was reported, always safeguarding the integrity and reliability of information. According to the collection of evidence, the audit team perceived negative results which affect the normal functioning of the organization, when analyzing the reports of the internal control area, modifications in the documentation, missing supports of the accounting records and reports without approval were presented of the owner of the company, errors and failures in the remote audit processes, which caused the inadequate decision making and lack of reasonableness in the information. Consequently, the data analyzed in this research suggest that the entity present a training plan aimed at all personnel, implement the function, ethics and conduct manuals at different hierarchical levels, determine the procedures and policies specifying the comprehensive management and ideal information. This auditing technique saves money, time and travel, as well as adding value to those companies that put it into practice.

**KEY WORDS:** internal control, remote auditing, auditing techniques, factors, remote controls.

### *INTRODUCCIÓN*

En la actualidad el uso de tecnologías y la aplicación de los procesos virtuales es cada vez más necesario en las entidades tanto públicas como privadas, buscando maximizar la viabilidad y efectividad de los objetivos funcionales de cada entidad, por ello, la norma ISO 19011:2018 brinda las pautas para la realización de auditorías virtuales o remotas, haciendo uso de herramientas de tecnología de la información y comunicación generando flexibilidad en la consecución de los objetivos de la auditoría. Dicha norma proporciona a las entidades que la aplican beneficios en cuanto a costos, eficiencia en tiempos, acceso a ubicaciones difíciles, además de aprovechar los múltiples beneficios que aporta la tecnología, convirtiendo las auditorías en una herramienta eficaz, confiable en soporte de políticas y procesos que suministren información que sirva para la toma de decisiones.

En los procesos de auditorías remotas se presentan errores o fallas los cuales ocasionan en la entidad toma de decisiones inapropiadas debido a que la documentación suministrada y soportada no demuestra la veracidad de los movimientos contables, ya que las personas encargadas de enviar la documentación vía online, tienen la oportunidad de corregir errores y de maquillar la información tanto operativa como financiera de la compañía facilitando así la ocurrencia de fraudes, lo cual será imperceptible para el auditor.

Es así como en la auditoría no se ve reflejado el escepticismo profesional debido a que no tiene la certeza de la información y el auditor al momento de dar su opinión y generar su informe no cuenta con las evidencias necesarias que soporten el dictamen, con ello afecta la razonabilidad de la información financiera. Poniendo en tela de juicio su proceder y buen nombre, faltando así a los principios rectores especificados en el código de ética profesional Ley 43 de 1990 lo que conlleva a la obtención de sanciones de tipo legal, económicas e incluso cancelación de su tarjeta profesional por parte de la junta central de contadores. Estas acciones aumentan los niveles de riesgos, principalmente el riesgo de detección, debido a que no se puede determinar las situaciones reales presentadas durante la realización de los procesos efectuados en cada área, lo que conlleva al no detectar las fallas o errores que puedan generar pérdidas significativas para la empresa.

El desarrollo de la investigación se dio en la empresa de servicios públicos del Líbano Tolima, la cual se dedica al suministro de agua potable y al saneamiento básico del municipio, donde actualmente se ejecutan auditorías remotas.

Para llevar a cabo la presente investigación fue necesario analizar las prácticas y los procedimientos implementados en investigaciones similares.

***“Análisis de la implementación de auditorías a distancia para la revisión de créditos productivos en un banco” Martínez (2016)***

Este proyecto realiza un análisis a la implementación de aplicar auditorías a distancia en la revisión de concesiones de créditos en una institución financiera, buscando mejorar el proceso con el objetivo de ser más eficiente en la rentabilidad abaratando los costos de

viáticos y movilización, a su vez la pérdida del tiempo en el desplazamiento del personal de auditoría interna de un lugar a otro.

***“La Auditoría Continua, una herramienta para la modernización de la función de auditoría en las organizaciones y su aplicación en el Control Fiscal Colombiano” Valencia (2015)***

Trabajo cuyo objetivo fue la construcción de un modelo de auditoría continua, que esté acorde a la realidad tecnológica del sector gubernamental y que responda a la problemática presente, en las instituciones y procesos del control fiscal en Colombia. Dicha investigación establece que la auditoría remota es una metodología alterna y a su vez complementaria de la auditoría moderna y no puede ser concebida simplemente como una técnica de auditoría.

***“Análisis de las funciones administrativas de interventoría de obras civiles del municipio de Maicao, departamento de La Guajira.” Berrio, Cure & Gámez (2018)***

Esta investigación presenta como propósito analizar las funciones administrativas de interventoría de obras civiles del municipio de Maicao, en ella se proponen recomendaciones de funciones administrativas acordes a las necesidades identificadas. Dicha investigación aportó en forma positiva al estudio, debido a que las empresas de servicios públicos deben tener en cuenta aspectos preliminares sobre la puntualidad y responsabilidad al momento de realizar la contratación de una firma auditoria o a su vez un auditor independiente y/o revisor fiscal, para que estos ejerzan la auditoría remota de forma eficaz, así como el cumplimiento de lo establecido en el código de ética y en las normas de auditoría vigentes en Colombia.

### **MARCO DE REFERENCIA**

El contexto en el que se desarrolló la investigación, fue comparado con un marco de referencia de autores que lograron identificar diversos aspectos como la eficiencia y eficacia de la aplicación de este tipo de auditorías basados en la reducción de costos de movilización, alimentación y hospedaje, pérdida de tiempos utilizados en horas de viaje hacia la ciudad de

destino, y costos intangibles como el desgaste del personal en efectuar estos viajes. Adicionalmente afirmar que el uso de las tecnologías de información, es un elemento necesario en control y auditoría, que genera globalización ya que diversas organizaciones requieren de procesos de auditoría y monitoreo remoto, todo esto en pro del aseguramiento continuo. Además, la importancia de establecer políticas de contratación suficientes para determinar las capacidades y cualidades de la personalidad y el manejo de situaciones extremas (riesgo de fraude por fácil acceso y modificación de la información).

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la investigación y comparando cada una de las anteriores afirmaciones se dogmatiza que el éxito de la auditoría remota en cualquier tipo de organización varía de acuerdo al cumplimiento de tres factores que son primero personal calificado, tal y como lo menciona **Berrio, Cure & Gámez (2018)**, la revisión de los requerimientos e idoneidad al momento de realizar la contratación de una firma auditoría, un auditor independiente y/o revisor fiscal, constituyen la base para un adecuado desarrollo de la auditoría, la experiencia y el conocimiento de cada uno de los miembros del grupo auditor, la capacidad de análisis y la forma de desempeñar cada labor. En relación a lo evidenciado en la empresa de servicios públicos del Líbano el personal no cuenta con los conocimientos necesarios para ejecutar apropiadamente auditorías remotas, lo que es un impedimento para aprovechar los beneficios de este tipo de auditorías. Segundo, reducción de costos, según **Martínez (2016)**, la implementación de aplicar auditorías a distancia mejora la eficiencia en la rentabilidad abaratando los costos de viáticos y movilización, lo que se afirma en todos los casos, puesto que existen diversos costos que se evitan ejecutando roles a distancia. Tercero, las herramientas informáticas, dentro de este aspecto se incluyen, sistemas de procesamiento de datos, amplia conexión a internet, información digital segura, para **Valencia (2015)** la auditoría remota permite dentro de la organización una auditoría continua, que está acorde a la realidad tecnológica ya que interactúa de manera dinámica con el gobierno electrónico en un entorno permanente.

Por todo lo anterior, las auditorías remotas brindan más que seguridad en la información, oportunidad de realizar el trabajo en el momento planeado sin afectarse o modificarse por factores inherentes, debido a su forma y desarrollo es posible realizarla en cualquier momento, pero la determinación de la eficiencia y eficacia depende de quien la ejecuta y como la ejecuta.

## **RESULTADOS**

Con el análisis de la información recolectada se pudo determinar que en la dirección de la empresa de servicios públicos del Líbano existe desconocimiento de la normatividad aplicable ISO 19011: 2018, para el desarrollo de la auditoría remota no se identifican aspectos relevantes como los beneficios y los riesgos, adicionalmente el sistema de control interno se implementa de forma inadecuada; este tipo de procedimientos de control son la base para el adecuado funcionamiento de la organización, los recursos humanos carecen de aptitudes y capacidades para contribuir en la preparación de evidencias veraces y fidedignas.

Los resultados de las encuestas realizadas en cada área de la empresa permitieron identificar debilidades en cuanto a la forma de ejecución de los procesos de auditoría remota por factores como la inexperiencia y la falta de capacitación para desarrollarlos y aplicarlos, respecto a la documentación o manejo de archivo es necesario determinar políticas claras que permitan disponer de información en tiempo real, pero bajo supervisiones permanentes para no incurrir en riesgos por confidencialidad. Se puede afirmar que las auditorías ejecutadas no son confiables puesto que la aplicación de los controles es predecible y estática, también el nivel de confianza entre los colaboradores hace que el juicio pierda valor, así como la presencia de inconsistencias en el área de control interno, ya que el perfil del auditor no es apto para tal cargo y el plan anual de auditoría interna en base a riesgos siempre es el mismo, no agrega valor a su trabajo mediante consultorías o aportes estratégicos sobre los cuales podría opinar, no ejecuta las actividades programadas en las fechas estipuladas, adicionalmente, no tiene conocimiento en diferentes ámbitos que son de su competencia y que determinan la calidad del trabajo, y por último la presentación de informes no es asertiva puesto que se detallan aspectos poco relevantes para la toma de decisiones.

La implementación de la auditoría remota brinda oportunidades de mejora siempre y cuando los responsables de aplicar los controles la desempeñen de forma ética puesto que la empresa cuenta con un adecuado diseño de software, además, el conocimiento de la norma es indispensable para lograr cumplir el objetivo de este tipo de auditorías, además, como mecanismo formal puede llegar a todas las áreas de la organización de forma específica sin necesidad de desplazamientos hasta el sitio de trabajo. Esta actuación se vuelve indispensable para la organización debido a que brinda mayor eficiencia en la mitigación de los riesgos

oportunamente que puedan afectar la información financiera, por medio de una planeación efectiva, de personal eficaz e íntegro capacitado en el procesos y beneficiándose en la reducción de costos, de tiempos, la agilidad en la entrega de informes, así como proporcionar una garantía de ejecución por circunstancias de fuerza mayor que impidan la realización de la auditoría de manera presencial.

Por lo tanto, es necesario que la empresa de servicios públicos inicie con un plan piloto de auditorías remotas, con capacitaciones permanentes a los funcionarios para maximizar la efectividad de la misma, acoplado a la empresa con el envío de evidencias, la implementación de las tecnologías requeridas, y la realización de pruebas y así determinar el éxito o no de la auditoría remota, por lo cual, la empresa debe adoptar características como: El personal debe tener un buen conocimiento de sus funciones y responsabilidades para que al momento de solicitar evidencias sea fácil y rápido, debe estar enfocado y dispuesto a la participación activa dentro del proceso de auditoría remota para cumplir con valores y criterios profesionales amplios con el fin de evitar modificaciones a los documentos solicitados como evidencias.

### ***CONCLUSIONES***

La auditoría remota en la actualidad tiene un enfoque prometedor, lo que genera beneficios en reducción de costos, de tiempo, desplazamiento y demás a las empresas que las realizan y aunque no reemplazan una auditoría personal, en el cual se pueden realizar verificaciones de forma presencial, aplicando técnicas de observación, si se realizan los procesos de manera correcta íntegra y ética la documentación presentada como evidencia puede ser verificable, confiable y razonable para la generación efectiva de los informes de auditoría.

Es importante mejorar la implementación de las auditorías remotas realizadas a la empresa de servicios públicos, con controles más efectivos y rigurosos que no permitan presentación de modificaciones, fallas o errores en el envío de documentación como evidencias de manera electrónica para que así el auditor genere un informe de auditoría razonable y con estrategias efectivas para la mejora de los procesos de la entidad.

Es necesario determinar claramente la ejecución de los procesos y por ende aumentar la eficiencia en la rentabilidad y disminuir los costos de movilización para llevar a cabo de forma eficiente la aplicación de auditorías remotas donde permite la recolección, organización y análisis de las evidencias generando un informe con observaciones resumidas que sirvan de soporte a la administración para la toma de decisiones exitosa.

Para que la auditoría remota tenga éxito al momento de su aplicación es importante que el personal de cada área cuente con principios éticos fuertes, siendo idóneo y asuma una postura responsable frente a su cargo y a los beneficios que pueda obtener la entidad frente a una auditoría.

Además de ello, las auditorías remotas deben regirse bajo los lineamientos que determina la ISO 19011:2018 la cual en su alcance incluye los principios de auditoría, gestión de un programa de auditorías, conducción del sistema de gestión y la orientación sobre la evaluación de la competencia de los empleados involucrados en el proceso de auditoría, por lo tanto, es importante el desarrollo de capacitaciones permanentes a todas las áreas de la compañía en cuanto a temas relacionados con el envío de evidencias así como los debidos lineamientos de los procesos de su cargo para evitar fallas o errores que puedan generar riesgos y pérdidas a la compañía, contando con planes de acción al presentarse fallas u obstáculos al desarrollo de la auditoría, ya que al ser un tipo de auditoría nueva para el personal presenta limitaciones en la observación de los procesos que permite brindar opiniones de mejora y minimización de posibles riesgos en los que se encuentra la falsificación de documentos u omisión de los mismos.

Para finalizar al analizar los resultados de la investigación y teniendo en cuenta las investigaciones referenciadas se afirma que la auditoría remota como mecanismo de adecuado funcionamiento mediante eficiencia y eficacia en los procesos es una herramienta oportuna y adecuada si el personal que la desarrolla cumple con las cualidades éticas y las capacidades cognitivas.

## ***AGRADECIMIENTOS***

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener una más de las metas establecidas de nuestra vida, a pesar de los obstáculos y de los momentos en los que queremos desfallecer siempre nos ha brindado la fortaleza y la sabiduría para seguir con nuestro camino profesional.

A nuestros padres, hijos y hermanos por su apoyo incondicional, entrega, sacrificio en todos estos años de vida, por su confianza al brindarnos la posibilidad de crecer personal y profesionalmente, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hacen de nosotros unas mejores personas.

De manera especial a mi tutor de seminario de investigación, Alexander Sellamen Garzón quien con su experiencia, conocimiento, compromiso, dedicación y motivación nos orientó a lo largo del presente trabajo, gracias por habernos guiado y por ayudarnos a corregir nuestros errores al momento de la elaboración del presente trabajo. Así mismo, a la Fundación Universitaria del Área Andina por brindarnos la oportunidad de acceder a una educación especializada ya que por las diferencias de ubicación y tiempo no había sido posible tener oportunidades para enriquecer nuestro conocimiento.

## **REFERENCIAS**

Auditool. (s.f.). Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/7112-elementos-de-una-auditoria-remota>

Berrio, c. Y. (2018). (s.f.). Obtenido de Analisis de las funciones administrativas de interventoría de obras civiles del municipio de maicao, departamento de la guajira. Universidad de la guajira, 27-36.

Isotools. (s.f.). Obtenido de <https://www.isotools.org/2019/07/31/auditorias-virtuales-de-sistemas-de-gestion/>

Martinez, a. M. (2016). . (s.f.). Obtenido de Analisis de la implementacion de auditorias a distancia para la revision de creditos productivos en un banco. Universidad de guayaquil, 5-7.

Repository. (s.f.). Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7838/1/2018\\_propuesta\\_dise%c3%b1o\\_sistema.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7838/1/2018_propuesta_dise%c3%b1o_sistema.pdf)

Valencia, f. J. (2015). . (s.f.). Obtenido de La auditoría continua, una herramienta para la modernización de la función de auditoría en las organizaciones y su aplicación en el control fiscal colombiano. Universidadnacional de colombia, manisalez, 43-77.