

Auditoría Outsourcing de Tecnologías de la Información

Information Technology Outsourcing Audit

GREGORIO JOSÉ MARÍA CHAMORRO ARGÜELLO

RESUMEN

Este estudio se llevó a cabo con el objetivo de elaborar programas de auditoría y papeles de trabajo, consistentes en listas de chequeo, aplicables a una Auditoría Outsourcing para servicios de tecnologías de la información con base en los estándares de buenas prácticas. Este trabajo brindará a los auditores y futuros auditores, en especial a aquellos que no son del área, un marco de referencia en los controles y prácticas de auditoría outsourcing de TI. Para ello, se ha diseñado una metodología propia para elaboración de programas y papeles de auditoría outsourcing. El presente trabajo de investigación es de enfoque cualitativo, con diseño de teoría fundamentada, con nivel de investigación descriptiva. La relevancia de esta investigación radica en la reducción de tiempo y costos para el desarrollo de una auditoría outsourcing de TI, posibilitando un alcance real de apoyo al trabajo de los auditores y sin necesidad de contratar un profesional experto en el tema.

PPALABRAS CLAVE

Auditoría, Outsourcing, Tecnología de Información, Estándares de Buenas Prácticas, Programas de auditoría, Papeles de trabajo.

SOBRE EL AUTOR

Gregorio José María Chamorro Argüello

Facultad de Ciencias Económicas,
Universidad Nacional del Este
Ciudad del Este, Paraguay

CONTACTO

chamorro.jose@gmail.com

KEYWORDS

Audit, Outsourcing, Information Technology, Good Practice Standards, Audit Programs, Work Papers.

FECHA DE RECEPCIÓN

30/08/2019

FECHA DE ACEPTACIÓN

26/07/2020

RECEPCIÓN DE ARTÍCULOS

Artículos académicos para su consideración a ser publicados en la Revista Científica OMNES deben ser enviados en un formato modificable a través del sitio <https://www.columbia.edu.py/investigacion/ojs/index.php/OMNESUCPY>

ABSTRACT

This study was carried out with the objective of developing audit programs and working papers, consisting of checklists, applicable to an Outsourcing Audit for information technology services based on the standards of good practice. This work will provide auditors and future auditors, especially those who are not in the area, a benchmark in IT controls and auditing outsourcing practices. For this, a new methodology has been designed for the elaboration of programs and audit outsourcing roles. The present research work is of qualitative research approach, with grounded theory design, with descriptive research level. The relevance of this research lies in the reduction of time and costs for the development of an IT outsourcing audit, enabling a real scope to support the work of the auditors and without the need to hire a professional expert in the field.

INTRODUCCION

El desarrollo de las nuevas tecnologías informáticas ha cambiado los medios y las formas de trabajar de los negocios, y esto introdujo un desafío, además, de una nueva coyuntura a los profesionales auditores y futuros auditores. En tiempos de transformación, como los que se viven actualmene, el outsourcing se convierte en una herramienta indiscutible, en un concepto estratégico indispensable, en un factor clave de competitividad.

Esta competitividad obliga a concentrarse en actividades críticas y externalizar procesos, en proveedores, expertos y especializados y el resto de las actividades no esenciales buscando flexibilidad, capacidad de adaptación, ahorro en costes, dinamismo, profesionalidad y eficiencia. Los objetivos que persigue una empresa al implementar outsourcing son tres: reducir costes (soporte), mejorar el servicio (mejoras) y transformar el negocio (transformación), según Hidalgo, López & Granda (2013).

La relevancia del outsourcing radica en que es utilizado como medio para la reducción de costos, así como para otras funciones que benefician a la empresa a enfocarse en asuntos relacionados con el crecimiento y la eficiencia de esta (Rothery, 1997). Presenta ventajas y desventajas, las cuales posibilitan determinar en qué área es aplicable según el tipo de empresa.

Según Heywood (2002), el outsourcing en la actualidad, es una técnica innovadora de gestión que permite transferir a terceros ciertos procesos complementarios que no forman parte de la actividad principal del negocio, permitiendo la concentración de los recursos y esfuerzos en las actividades esenciales a fin de obtener una reducción de costes y resultados tangibles a corto plazo.

En un sentido más amplio el outsourcing consiste en transferir a un tercero la responsabilidad de proporcionar un servicio adaptado a las necesidades de una organización. Outsourcing se puede definir como “la externalización

de determinadas áreas funcionales, no solo las informáticas de una empresa, cediendo su gestión a sociedades de servicios externos” (Navarro, 2003, p. 5). Es la “subcontratación de servicios, partiendo del supuesto de que existe un tercero capaz de hacer el trabajo con mayor eficiencia y a menor costo de lo que se puede lograr al interior de la organización” (Muñoz, 2002, p. 642). Éste es, como muchos otros en la administración moderna, un término nuevo para un viejo concepto.

Una empresa debe ser capaz de utilizar los recursos externos para fortalecer su posición ante sus competidores. En este aspecto, el outsourcing se convierte en un enfoque de negocio estratégico, pudiendo llegar a representar una ventaja competitiva para la empresa que externaliza al generar los productos o servicios de forma más eficaz y eficiente con la colaboración de proveedores externos.

Dentro de esta concepción estratégica, además del ahorro de costes a corto plazo, se busca un proveedor especializado que aporte valor en los procesos que se externalizan y con el que se pueda trabajar a mediano y largo plazo en un proceso de formación de alianzas entre empresas que pretenden conseguir y mantener las ventajas competitivas, según Arnold (2000).

Ahora bien, Outsourcing de TI o Information Technology Outsourcing (ITO), es un concepto que hace referencia a la práctica de subcontratar una parte o todas las funciones relacionadas con la gestión de las tecnologías de la información por una empresa.

Las funciones que se externalizan normalmente van desde la infraestructura (hardware) hasta el desarrollo de software, mantenimiento y apoyo.

En el sector informático, DBK (2012) clasifica el mercado de outsourcing informático en tres grupos: infraestructuras, aplicaciones y procesos. En Figura 1 se presenta las ventajas competitivas del Outsourcing TI.

Figura 1. Ventajas competitivas del Outsourcing TI

ESTRATEGIA		COSTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Concentración en el negocio "core" • Capitalización de nuevas áreas de negocio. • Mayor potencial para crear valor agregado y aumentar el valor para el negocio. • Alinear TI con los objetivos del negocio. 		<ul style="list-style-type: none"> • Costos optimizados, transparentes y viables. • Reducción de costos. • Reducción de capital de trabajo que permite inversión de otras áreas. • Reducción de la complejidad y número de proveedores. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Organización escalable y flujo eficiente • Responsabilidades clara y Fuertemente orientado a servicios. • Mejora de procesos y metodologías. • Mejora de velocidad y flexibilidad de "speed to market". • Acceso a Personal Calificado y Certificado 		<ul style="list-style-type: none"> • Los más altos niveles de seguridad y responsabilidad. • Acceso directo y rápido a las ultimas tecnologías y alta perfomance. • Más rápida implementación de innovación. 	
PERSONAL		TECNOLOGÍA	

FUENTE: 2° Foro Global de tecnología y Negocios – Global Crossing

Se define el concepto outsourcing informático como:

La subcontratación de los servicios de cómputo, a fin de que la empresa contratante libere a su personal e instalaciones de la práctica de la actividad informática y encomendar su realización en otros especialistas con más conocimientos, más eficiencia y a un costo menor. (Muñoz, 2002, p. 642)

Este tipo de outsourcing constituye otra manifestación de las tendencias hacia la globalización y la introducción de nuevas tecnologías que propician la desintegración de las cadenas de valor de las empresas, las cuales se enlazan cada vez más con las de sus proveedores y/o clientes (Clott, 2007).

Paulatinamente, la independencia de los proveedores externos se ha ido extendiendo y el número de servicios proporcionados también hasta configurar el siguiente mapa de servicios que son típicamente objeto de outsourcing de TI en la actualidad, según de Raggio & Díaz (2008).

Por otro lado, ¿qué es Auditoria Outsourcing?

Es la revisión exhaustiva, sistemática y especializada que se realiza para evaluar la calidad en el servicio de asesoría o procesamiento externo de información que proporciona una empresa a otra. Esto, se lleva a cabo con el fin de revisar la confiabilidad, oportuni-

dad, suficiencia y asesoría por parte de los prestadores de servicios de procesamiento de datos, así como el cumplimiento de las funciones y actividades que tienen encomendados los prestadores de servicios, usuarios y el personal en general. Dicha revisión se realiza también en los equipos y sistemas. (Muñoz, 2002, p. 28)

Con la auditoría outsourcing en los sistemas computacionales se busca evaluar la eficiencia y eficacia de los servicios que se proporcionan a las organizaciones, enfocándolos principalmente desde dos puntos de vista: por un lado, aquel en el cual se auditan las actividades, funciones y operaciones del prestador de servicios, en cuanto a la administración de sus recursos informáticos, la confiabilidad, oportunidad y eficiencia con las que trata la información de las organizaciones, los resultados que obtiene del procesamiento de datos y la eficiencia y eficacia de sus servicios.

En ese contexto, donde se evalúa y se controla la actividad de outsourcing de TI en la empresa, proporciona varias ventajas y oportunidades en el proceso a la institución contratante. El trabajo nace como una iniciativa de estandarizar, ordenar, priorizar y medir los esfuerzos y controles que se llevan a cabo en esta área de investigación de modo a guiar los procesos de auditoría de outsourcing de tecnologías de la información con base en estándares de buenas prácticas y como soporte práctico del área, para de esta manera mejorar el resultado de los trabajos de los auditores y futuros auditores.

En consecuencia, uno de los problemas que aborda la presente investigación consiste en que la mayoría de los auditores no son profesionales del área de TI, lo cual, representa un inconveniente a la hora de realizar una auditoría en el área de tecnología de la información, y más aún para auditoría outsourcing de TI, debiendo recurrir a otros profesionales expertos (auditor informático) o de Tecnología de Información para realizar el trabajo, sin que esto garantice que el trabajo se realice con éxito.

Esta brecha se caracteriza fundamentalmente por la exigua información que no permite disponer de herramientas

que indiquen “qué y cómo controlar”, aplicados a los recursos tecnológicos y a la gestión de empresas de Outsourcing de TI.

En este sentido, en las auditorías tradicionales los auditores cuentan con suficientes materiales para la realización de sus trabajos, ya sean programas de auditorías y/o papeles de trabajo.

Figura 2. Ejemplos de programa y/o papeles de auditoria en las áreas tradicionales.

Área: CRÉDITOS		Fecha de Auditoria 31/12/08	
Programa basado en condiciones presumidas o previstas		Trabajo Completado	
Estimado	Este adapt	Fecha de Auditoria 31/12/2008	
A ser hecho por	Área ACTIVO FIJO		
Programa basado en condiciones presumidas o previstas	Trabajo completado		
Estimado	Este formulario es para uso general, por lo que debe adaptarse a las circunstancias de cada servicio. Si durante el trabajo de campo se presentaran cambios, el auditor deberá adaptarse a las circunstancias de cada servicio.		
A ser hecho por	Área DISPONIBILIDADES	Índice de los	Fecha 31/12/08
Programa basado en condiciones presumidas o previstas	Trabajo Completado		
Estimado	Este formulario es para uso general, por lo que debe adaptarse a las circunstancias de cada servicio.		
A ser hecho por		Índice PT	Por Fecha
A. OI	<p>A. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA</p> <p>La auditoría deberá proveer evidencia suficiente y competente que permita expresar una opinión de que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los saldos expuestos en el área existan. 2. Estan valuados y clasificados de acuerdo con P. C G. A. 3. Los saldos representan bienes de libre disponibilidad que no tienen gravamen ni restricción de dominio. 4. Los saldos sean de propiedad de la empresa. 5. Los procedimientos aplicados en el área sean adecuados. 6. Los controles internos sean satisfactorios. 		
1. Exi	<p>B. COMPRENSION DEL NEGOCIO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describa en un memo la naturaleza y las características de las cuentas componentes del rubro. 		
2. No			
3. Lot			
4. La			
B. CC			
1. De comp			
2. Co área			
3. Cib			

Fuente: Elaboración propia.

Sin embargo, para el área de auditoria de outsourcing de TI hoy en día, los profesionales auditores se encuentran faltos de referencias. Ningún organismo nacional o internacional ha emitido una norma o modelo a seguir, que se pueda usar como modelo de lo que debería tener un sistema de control interno con ciertos aspectos para garantizar una auditoria outsourcing para servicios de tecnología de la información, y en su caso, si existen referencias sobre el tema, no aborda el tema en su totalidad.

En general, estos materiales se centran en explicar que

es auditoría outsourcing desde el punto de vista teórico, sin profundizar en cómo se debe materializar una auditoría. Actualmente no se cuenta con los programas y/o papeles de trabajo para explicar y aplicar a la tarea de realizar una auditoría conforme a las normas aplicadas a outsourcing de TI.

Con este trabajo de investigación se plantea dar una solución a esta problemática con el objetivo de dar soporte a los profesionales del área, por esta razón se planteó que el resultado del trabajo es un material eminentemente práctico de los controles que se debería implantar para mitigar una auditoría outsourcing de TI y que sirva como herramienta de trabajo a cualquier posible usuario, teniendo en cuenta los cambios tecnológicos.

Adicionalmente, es un aporte para la capacitación continua en los campos interrelacionados de la auditoría y los sistemas de información (desarrollo profesional permanente), que aseguren la actualización técnica y profesional de los auditores, lo cual es un requisito del código de ética del profesional auditor según la NIA 501 (Norma Internacional de Auditoría - Evidencia de auditoría – consideraciones específicas para determinadas áreas).

Actualmente, las empresas tienen que recurrir a las instituciones y profesionales que proporcionan estos servicios de cómputo (outsourcing informático), con lo cual se liberan no sólo de los altos gastos que implican estas áreas sino también de su administración y del manejo y gasto de personal que las opera; reduciendo considerablemente las erogaciones por esta actividad informática.

Está claro que la actividad informática desarrollada con recursos propios muchas veces eleva considerablemente los costos de su realización, debido a que son excesivos, comparados con los beneficios que obtiene la empresa de esta actividad.

En la Figura 3 se resumen las razones que justifican la contratación de outsourcing:

Figura 3. Razones para decidirse a contratar outsourcing



Fuente: Elaboración propia, basada en Peso Navarro (2003).

En la implementación de outsourcing y los servicios gerencias a TI, se da la transferencia a terceros de procesos complementarios de una organización, de tal forma que faciliten la concentración de esfuerzos en las actividades esenciales del negocio, con el fin de incrementar los resultados y mejorar la competitividad.

El modelo propuesto por Figueredo, Breme & Maldonado (2010), enfocado en innovación utilizando Outsourcing TI, permite centrar esfuerzos en los criterios de decisiones, incrementar la competitividad en el negocio, con lo cual se puede tomar acceso a nuevas tecnologías con este modelo, asegurar el adecuado ritmo de renovación tecnológica, compartir recursos informáticos, y obtener una mayor escala en la producción de la empresa.

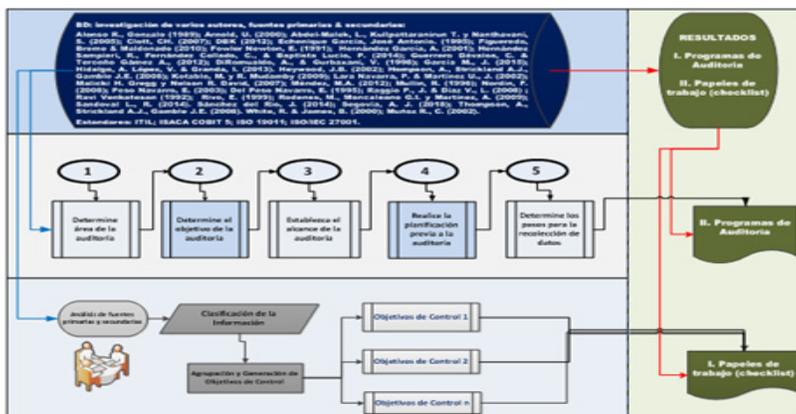
Todo esto se implementa o se opta por implementar debido a la falta de recursos internos, personal o experiencia, para obtener ayuda en la gestión, además de contar con personal especializado sin tener que adiestrarlo y se logra reducir riesgo de rotación de personal e incremento de costes.

MÉTODO

Se realizó una investigación exhaustiva de varios autores, investigaciones, experiencias y trabajos anteriores, para ello se utilizaron varias técnicas de recolección de datos, análisis bibliográficos, análisis y síntesis sobre el tema, además de las fichas bibliográficas.

Se llevarón a cabo comparaciones y estudios sobre auditoría outsourcing, con lo cual, se elaboró una propuesta propia cuya composición básica se traduce en dos secciones que se observa en el grafico siguiente, lo referente a programas de auditoría y los checklist.

Figura 4. Proceso creación de checklist y programa de auditoría outsourcing de TI.



Fuente: Elaboración propia.

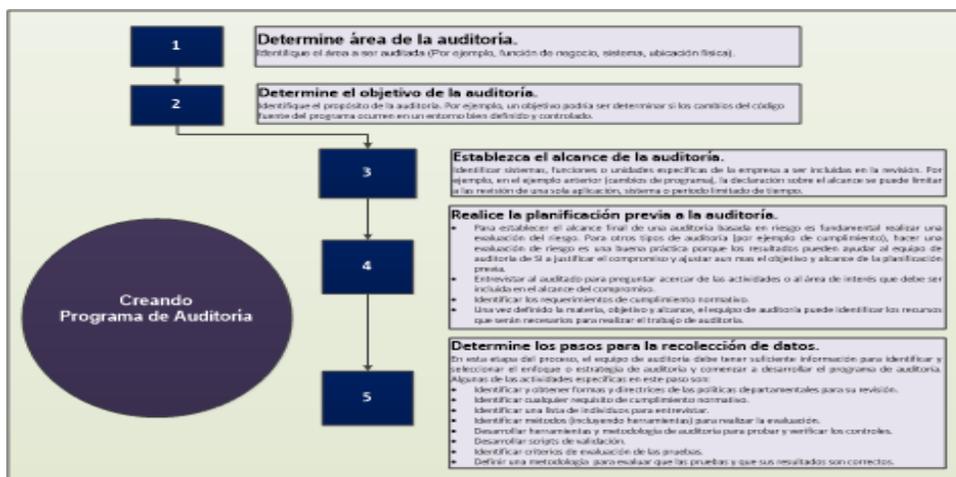
Para fines del estudio se tomaron muestras teóricas o conceptuales, como ser libros, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis y disertaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos periodísticos, testimonios de expertos, documentales, foros y páginas en internet, etcétera, porque la intención es generar teoría y explorar los conceptos, analizarlos intensivamente.

Se utilizó la técnica de revisión documental, consistente en análisis de documentos, análisis de contenido y bibliográfico de las conceptualizaciones ya preexistentes. El modelo propuesto proyecta el flujo para creación de papeles de trabajos y programas de auditoría, de acuerdo al análisis y

necesidades detectadas en el área.

Este proceso se realiza cuando los programas de auditoría son requeridos para una aplicación a la medida, o cuando la organización que está siendo auditada está implementando herramientas o procesos que están a la vanguardia como en esta área que aborda esta investigación. En la Figura 5, se describen los cinco pasos para desarrollar un programa de auditoría.

Figura 5. Proceso creación de programa de auditoría.



Fuente: Elaboración propia, basada en ISACA (2016).

RESULTADOS

Para cumplir con los objetivos de este trabajo, se utilizó la técnica de revisión documental y como instrumento se empleó el registro de observación documental para interpretar y organizar las fuentes primarias en esta investigación. El modelo fue creado para outsourcing de TI, pero con algunas modificaciones mínimas también puede utilizarse para otras áreas.

Para los controles diseñados o propuestos, se aprovecharon los conocimientos, experiencias, esfuerzos aportados y compartidos por varios autores, empresas de tecnología, de seguridad y auditores, de esta manera, se pudo crear más

conocimiento y de mayor calidad, todas ellas referencias en este trabajo. El proceso de evaluación debe incluir a todas las áreas de outsourcing de la organización. Para poder realizar esta evaluación se consideró la mayor cantidad de áreas en el proceso de auditoría outsourcing de TI, de modo a asegurar que los papeles de trabajo creados den respuestas a la mayoría de las áreas.

Para la creación de los programas y papeles de trabajo se utilizaron varios estándares de buenas prácticas que se citan a continuación:

- ISO 27001 - Gestión de la seguridad de la información;
- ISO 19001 - Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad;
- ITIL - Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información;
- CMMI - Integración de sistemas modelos de madurez de capacidades; y
- COBIT - Control de Objetivos para Tecnologías de Información y Relacionadas.

Programas de auditoría outsourcing

En este apartado se presenta un programa de auditoría en forma general aplicable a una auditoría outsourcing de tecnología de información, que con algunas adecuaciones puede ser de referencia en otras áreas, basado en el modelo propuesto en el ítem anterior o sea al flujo para creación programas de auditoría, de acuerdo al análisis y necesidades detectadas en el área. Ahora bien, un programa de auditoría es un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico, según la ISO 19011.

El alcance de un programa de auditoría debería estar basado en el tamaño y naturaleza de la organización a ser

6) Procedimientos de auditoría y los pasos para la recolección de datos.

Estos son pasos a considerarse durante la preparación del programa de auditoría específicamente para outsourcing de tecnología de información. La implementación del programa de auditoría debería ser monitoreado y medido para asegurar que se han alcanzado los objetivos trazados, además el programa debería ser revisado para identificar posibles mejoras. Estos son excelentes recursos y pueden ahorrar mucho tiempo.

Papeles de trabajo (Lista de chequeo o checklist)

En este apartado se presenta los objetivos de controles aplicables a una auditoría outsourcing de TI o sea los papeles de trabajo, consistente en lista de chequeo o checklist en base a la metodología propuesta en el ítem 3. Se aclara, que la experiencia del auditor determinará los objetivos más importantes en función de las características del área o tema o la fase a auditar.

Los papeles son los soportes fundamentales para la auditoría, es el registro de la información recopilada en los llamados papeles de trabajo (para el caso de auditoría de sistemas computacionales pueden ser documentos, gráficas y medios electromagnéticos), “en los cuales se van anotando los hechos, acontecimientos y fenómenos observados durante la revisión; los cuales utilizan para transcribir y concentrar los resultados de entrevistas, cuestionarios, pruebas, encuesta, investigaciones, observaciones y opiniones del personal auditado” (Muñoz, 2002, p. 263).

Se ha desarrollado una metodología centrada en los objetivos de la organización, basada en la utilización eficiente de los recursos disponibles, mediante la aplicación de soluciones diseñadas para mejorar la planificación y la ejecución del trabajo.

Los controles presentados son un conjunto de acciones, priorizadas, ampliamente analizadas, que puede ser efectividad y tomadas por las organizaciones/auditores para mejorar su nivel de conocimiento y servicios en área de auditoría outsourcing TI. Estos controles de auditoría outsourcing de TI, se centran en entregar una herramienta valiosa para cualquier tipo de organización que desee implementar el uso de servicios outsourcing de TI, y estos controles a las actividades de outsourcing de manera a supervisar la misma de una forma correcta y eficiente.

Primeramente, se definió una escala para verificar el grado de cumplimiento de los objetivos de controles a ser aplicados, esa evaluación consiste en identificar de manera cualitativa el grado de implementación de cada control presentado en la Tabla 1:

Tabla 1. *Grado implementación o cumplimiento del objetivo de control*

Nivel	Descripción del grado de implementación o cumplimiento
0	Nulo: el sub-control no existe
1	Básico: el sub-control existe a nivel de procedimiento (escrito o manual) y se cumple parcialmente
2	Intermedio: el sub-control existe de manera más o menos automatizada (mediante una herramienta tecnológica) y se cumple parcialmente
3	Avanzado: el sub-control existe de manera completamente automatizada (mediante una herramienta tecnológica) y se cumple completamente
4	Completo: el sub-control existe de manera completamente automatizada, se cumple completamente y se monitorea regularmente para controlar su correcto funcionamiento

Fuente: Elaboración propia

Nivel Descripción del grado implementación o cumplimiento

- 0 Nulo: el sub-control no existe
- 1 Básico: el sub-control existe a nivel de procedimiento (escrito o manual) y se cumple parcialmente
- 2 Intermedio: el sub-control existe de manera más o menos automatizada (mediante una herramienta tecnológi-

ca) y se cumple parcialmente

3 Avanzado: el sub-control existe de manera completamente automatizada (mediante una herramienta tecnológica) y se cumple completamente

4 Completo: el sub-control existe de manera completamente automatizada, se cumple completamente y se monitorea regularmente para controlar su funcionamiento correcto

Esta escala, es una herramienta válida y un excelente recurso para ahorrar mucho tiempo, los cuales pueden ser considerados como un punto de partida y ser ajustados en base a los factores de riesgo y los criterios que son relevantes para la organización que se está auditando.

Posteriormente, se categorizo las informaciones en 4 (cuatro) áreas con sus respectivos objetivos de control, en donde se pudo identificar o establecer 22 sub-controles u objetivos de control o áreas de aplicación, con el objetivo de realizar sus respectivas evaluaciones.

Estas cuatro áreas se dividen en los siguientes aspectos:

- 1) Controles de contratos outsourcing;
- 2) Controles de administración outsourcing;
- 3) Controles helpdesk (ayuda en línea) de la empresa;
- 4) Controles y evaluaciones básicos de servicios outsourcing; y
- 5) Controles de inventarios outsourcing.

Estos objetivos de control se definen como las políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para brindar una seguridad razonable que los objetivos de negocio se alcanzarán, y los eventos no deseados serán prevenidos o detectados y corregidos.

Estos controles no limitan su campo de acción (áreas o temas) únicamente en la elaboración del contrato, sino que también plantea controles dentro del proceso del plan de funcionamiento que vaya a elaborar el proveedor externo asegurándonos de esta forma que el cumplimiento del contrato se dé a cabalidad, previniendo y cuidando el activo más importante dentro de este proceso, la información.

Figura 7. Parte de Controles objetivos para auditoría outsourcing de TI.

CONTROLES DE CONTRATOS OUTSOURCING						
Control 1 # El contrato outsourcing						
Sub. Control	Descripción de Control	Completado	(*) Nivel Cumplimiento	Obs.		
		Por: Fecha:				
1.1	Validez (Están de deudam)	CONTROLES DE ADMINISTRACIÓN O ORGANIZACIONALES OUTSOURCING				
1.2	Vigencia Fueron fi	Control 5 # La administración de la prestación/recepción de servicios outsourcing informáticos				
1.3	Transición Existe de	Sub. Control	Descripción de Control	Completado	(*) Nivel Cumplimiento	Obs.
1.4	Inventar Existe un	5.1	Análisis de la administración contratista	Por: Fecha:		
1.5	Obligaci Se ent responsa	5.2	CONTROLES HELPDESK (AYUDA EN LÍNEA) DE LA EMPRESA			
1.6	Aspecto Están en revisión r	5.3	Control 10 # Evaluación de los sistemas, personal informático, instalaciones, comunicación y demás aspectos relativos al prestador de los servicios HelpDesk			
1.7	Control i Están en Benchm precios. \	5.4	Sub. Control	Descripción de Control	Completado	(*) Nivel Cumplimiento
1.8	Confidei informac Están es	5.5	10.1	Evaluar el soporte técnico, de la asistencia y capacitación a los usuarios detectando los report	Por: Fecha:	
		5.6	10.2	Analizar problema		
		5.7	10.3	Evaluar problema solución a		
		5.8	10.4	Analizar b para solu		
			10.5	Evaluar l servicio H en red.		
			10.6	Evaluar l comunica electrónic servicio y		
			10.7	Analizar l evaluar la		
			10.8	Analizar l evaluar la proporcio solución f		
			15.1	Analizar la aplicación de los controles internos a los servicios outsourcing informáticos		
			15.2	Evaluar los controles internos sobre la organización de la prestación/recepción del servicio outsourcing informático.		
			15.3	Evaluar los controles internos sobre el desarrollo de sistemas dedicados a la prestación/recepción del servicio outsourcing informático.		
			15.4	Evaluar los controles internos sobre la operación de los sistemas dedicados a la prestación/recepción del servicio outsourcing informático.		
			15.5	Evaluar los controles sobre los procedimientos de entrada de datos, procesamiento de información y emisión de resultados con el servicio outsourcing informático.		
			15.6	Evaluar los controles internos sobre la seguridad en la prestación/recepción del servicio outsourcing informático.		
			15.7	Evaluar la existencia, establecimiento y uso de los estándares de sistemas dedicados a la prestación/recepción del servicio outsourcing informático.		
			Nivel de Cumplimiento (*) : 0- Nulo; 1- Básico; 2 Intermedio; 3- Avanzado y 4- Completo			

Fuente: Elaboración propia, basada en estándares de buenas prácticas.

Estos controles de auditoria outsourcing de TI, se centran en entregar una herramienta valiosa para cualquier tipo de organización que desee implementar el uso de servicios outsourcing de TI, y estos controles a las actividades de outsourcing de manera a supervisar la misma de una forma correcta y eficiente.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos permitieron cumplir los objetivos propuestos de forma satisfactoria, que nació como una iniciativa de estandarizar, ordenar, priorizar y medir los esfuerzos y controles que se llevan a cabo en esta área de auditoría outsourcing de tecnologías de la información, lo cual representará un soporte práctico para los auditores y futuros auditores.

Adoptar las mejores prácticas, también ayuda a las empresas a fortalecer las relaciones proveedor/cliente, resultando en obligaciones contractuales más fáciles de supervisar y reforzar, armonizar contratos de outsourcing multiproveedor y mejorar la posición de mercado de aquellos proveedores de servicios que cumplen con estándares globalmente aceptados.

La relevancia de este proyecto, se orienta a que sea utilizado como medio para la reducción de tiempo y costos, para el desarrollo de una auditoría outsourcing informático, posibilitando así un alcance real de apoyo para los trabajos de los auditores, y sin necesidad de contratar un profesional experto en el tema.

Básicamente se realizaron los siguientes procesos que se citan a continuación:

- 1) Ampliación del conocimiento acerca de outsourcing de tecnología de información, que permitió incursionar profundamente en los conceptos de esta rama;
- 2) Obtención de un material de actualizado en el área de outsourcing y auditoría outsourcing, generando un conocimiento detallado sobre auditoría outsourcing de TI;
- 3) Promoción de un enfoque de capacitación continua para los auditores y futuros auditores,
- 4) Desarrollo de una metodología propia para la creación de los programas de auditoría y papeles de trabajo aplicable al área de estudio;

5) Desarrollo de un programa de auditoría outsourcing para TI en forma macro y específica, con características propias de esta tendencia, para referencia de los auditores;

6) Elaboración de plantillas de control de objetivos para diferentes áreas de auditoría outsourcing de TI, consistentes en lista de chequeo o check list con base en los estándares de buenas prácticas;

Para la mejora, ampliación y aplicación del trabajo propuesto, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Aplicar los programas de auditoría y lista de chequeo creados en una auditoría outsourcing TI en una organización específica del área de TI;
- Desarrollar una guía para auditar servicios de outsourcing que no sea del área de TI, incluyendo la elaboración de programas y sus respectivos papeles de trabajo.
- Aplicar los programas de auditoría y lista de chequeo creados en una auditoría outsourcing TI para el área de Helpdesk en una empresa telefónica del país o en una binacional.

En definitiva, este trabajo es un respaldo para los auditores y un modelo para los controles y prácticas de auditoría outsourcing de TI, para la realización de los trabajos y mitiga la carencia de materiales en esta área, en especial para los auditores que no son profesionales del área de TI que servirá de guía de referencia en el área.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARNOLD, U. (2000). New dimensions of outsourcing: a combination of transaction cost economics and the core competencies concept. *European Journal of Purchasing and Supply Management*, 6:23-9.
- CLOTT, CH. (2007). An Uncertain Future: A Preliminary Study of Offshore Outsourcing from the Manager's Perspective. *Management Research News*, 30(7):476-494.
- DBK (2012). Informe especial de DBK-2012. Outsourcing Informático. 9ª Edición.
- ECHENIQUE G., JOSÉ A. (1995). Auditoría en Informática. Mc Graw Hill, México.
- HIDALGO, A. LÓPEZ, V. & GRANDA, I. (2013). El Outsourcing: Factor Clave de Competitividad. Grupo de Investigación INNOPRO. (pp. 8-9). Madrid, España: Ed. Avanza. S.A.
- HEYWOOD. J. B. (2002). El dilema del Outsourcing: La búsqueda de la competitividad. *Financial Times Prentice Hall*. Pp.IX, 27-29. New Jersey.
- MUÑOZ R., C. (2002). Auditoría en sistemas computacionales. México. Pearson Educación, 1ra Edición. 796p.
- PESO NAVARRO, E. (2003). Manual de Outsourcing Informático. Análisis y Contratación. Madrid-España. Ediciones Díaz Santos, 2da. Edición. 237p.
- ROTHERY. B. (1997). Outsourcing: La subcontratación. *Limusa*. pp. 4-8, 61-63, 66-67. México.
- RAGGIO P., J. & DÍAZ V., L. (2008). Auditoría de Outsourcing de TI. Piattini, M., Del Peso Navarro, E. & Del Peso, M. Auditoría de Tecnologías y Sistemas de Información. Madrid, España, RA-MA Editorial, 1ra Edición.