

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
OFICINA DE AUDITORÍA
Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL AUDITOR
DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1**

Abril de 2011

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	3
II. PROPÓSITO.....	3
III. ALCANCE.....	3
IV. DEFINICIONES	3-5
V. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	5
VI. FUNCIÓN Y FACULTADES.....	5-6
VII. NORMAS APLICABLES	6
VIII. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	6
IX. TIPOS DE AUDITORÍA	6-7
X. NORMAS GENERALES	7-14
XI. NORMAS DE TRABAJO DE CAMPO	14-30
XII. NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DEL INFORME.....	30-38
XIII. VIGENCIA	38

I. INTRODUCCIÓN

Este **Manual** de Políticas, Normas y Procedimientos de Auditoría, el cual se conocerá como el “Manual del Auditor de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1”, se ha preparado con el propósito de ofrecer al personal de auditoría de la Junta un instrumento que sirva de guía para cumplir con la labor que se les ha encomendado. En el Manual se presentan, entre otros, definiciones, funciones y facultades de la Oficina de Auditoría, tipos de auditoría y normas aplicables. Las normas se agrupan en tres categorías: normas generales, trabajo de campo y presentación de los informes de auditoría.

Las reglas que se establezcan en este Manual entrarán en vigor, diez (10) días después de su aprobación.

II. PROPÓSITO

Establecer fundamentos, principios, guías y prácticas básicas que se aplicarán en las auditorías que realiza la Oficina de modo que las mismas se efectúen con uniformidad, calidad y eficiencia.

III. ALCANCE

El Manual aplica a las auditorías realizadas por la Oficina, así como a todo el personal auditor que la constituye.

IV. DEFINICIONES

Para propósitos de este Manual se definen los siguientes términos:

- Auditar:** Es el proceso sistemático de acumular y examinar evidencia acerca de información financiera, administrativa u operacional de una entidad específica, con el propósito de determinar e informar a las partes interesadas sobre el grado de correspondencia existente entre dicha información y los criterios establecidos. El proceso es realizado por personal profesional, objetivo e independiente.
- Auditoría de la Oficina:** Es un examen objetivo, independiente, sistemático y profesional de las actividades financieras, administrativas y operacionales ejecutadas por la Junta, a las agencias de respuestas, municipios

integrados que reciben fondos del Servicio 9-1-1, a las compañías de telecomunicaciones por las remesas que remiten mensualmente al Servicio 9-1-1 por concepto de los cargos de los abonados e internamente a sus departamentos, divisiones u oficinas. Entre sus finalidades están:

- Verificar el grado de cumplimiento con las leyes, regulaciones y reglamentos aplicables.
- Evaluar el resultado de las operaciones que se realizan con los fondos 9-1-1 en términos de eficiencia, efectividad y economía.
- Evaluar el resultado de los procesos de facturación y cobro a los abonados por concepto del Servicio 9-1-1 y las remesas correspondientes.
- Opinar sobre la confiabilidad de los registros contables y operacionales, relacionados a los fondos 9-1-1.
- Verificar el grado de eficiencia y eficacia de los sistemas de administración y de los controles internos implantados.
- Emitir un informe sobre el resultado de las intervenciones realizadas.

Junta:	Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1.
Normas de Auditoría:	Son los requisitos de calidad bajo los cuales se rige la Oficina para asegurar la uniformidad de los trabajos de auditoría y del informe emitido.
Oficina:	Oficina de Auditoría de la Junta.

V. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley Núm. 144 del 22 de diciembre de 1994, según enmendada, “**Ley para la Atención Rápida a Llamadas de Emergencias 9-1-1**”.
- Ley Núm. 96 del 26 de junio de 1964, según enmendada, relacionada con la pérdida de propiedad y fondos públicos.
- Ley Núm. 12 del 24 de julio de 1985, **Ley de Ética Gubernamental del Estado Libre Asociado de Puerto Rico**, según enmendada.
- Ley Núm. 230 del 23 de julio de 1974, “**Ley de Contabilidad del Estado Libre Asociado de Puerto Rico**”.
- Reglamento Núm. 5303 del 11 de septiembre de 1995, según enmendado, “**Reglamento de la Junta del Servicio 9-1-1**”, Reglamentos, Normas y Procedimientos de la Junta remitidos en virtud de la ley y reglamentación, Estándares y Procedimientos de Auditoría.
- Normas de Auditoría del Contralor del 14 de abril de 2007 (NORMA N-DA-1).

VI. FUNCIÓN Y FACULTADES

La Oficina de Auditoría tiene, entre otras, las siguientes funciones y facultades:

- A. Auditar, investigar y evaluar todos los procesos y los documentos de las compañías de telecomunicaciones relacionados a los fondos 9-1-1, incluyendo pero no limitados a la facturación, cobro y pago de dichos fondos. Esto para garantizar cumplimiento con las leyes y reglamentos vigentes.
- B. Auditar, investigar y evaluar todos los procesos y los documentos de las Agencias de Seguridad Pública (Agencias de Respuesta) y Municipios Integrados relacionados a los fondos 9-1-1, incluyendo pero no limitados a los depósitos, contabilización y desembolsos de dichos fondos. Esto para garantizar cumplimiento con las leyes y reglamentos vigentes.
- C. Auditar, investigar y evaluar todos los procesos y sistemas administrativos internos de la Junta de Gobierno del Sistema 9-1-1.
- D. Preparar los informes sobre el resultado de las auditorías y someterlos al Presidente de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 y a la Oficina del Contralor, si aplica. De considerarlo necesario, los informes podrían ser

sometidos a la Oficina de Ética Gubernamental y al Departamento de Justicia.

VII. NORMAS APLICABLES

La autoridad que gobierna los principios de contabilidad y las normas de auditoría generalmente aceptadas es el **Instituto Americano de Contadores Públicos Autorizados** (AICPA según sus siglas en inglés). Esta institución ha promulgado los “Statements of Auditing Standards” (SAS) que son los pronunciamientos que regulan la profesión de auditoría y contabilidad.

La Oficina de Auditoría adoptará aquellas normas de auditoría que considera relevantes a sus funciones y que cumplen con los criterios establecidas por la Ley y Reglamento. Las mismas se fundamentarán en las normas promulgadas por fuentes expertas en la materia como la Oficina del Contralor de Puerto Rico, **AICPA**, la Junta de Gobierno del Colegio de Contadores Públicos Autorizados de Puerto Rico y otras entidades fiscalizadoras y reguladoras.

VIII. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Para lograr los objetivos la Oficina de Auditoría de la Junta, está constituida por el Auditor Principal, cuatro auditores, una secretaria y un Comité de Auditoría.

IX. TIPOS DE AUDITORÍA

La Oficina está facultada para efectuar auditorías e investigaciones. El tipo de auditoría que se efectúa depende del objetivo del examen a efectuarse. A continuación se presentan algunos tipos de auditoría que puede efectuar la Oficina:

A. Auditoría de cumplimiento

Es el examen profesional, objetivo y sistemático de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño de una entidad, para determinar si ésta ha cumplido con las leyes y los reglamentos aplicables.

B. Auditoría operacional

Es el examen profesional, objetivo y sistemático de la totalidad o de parte de las operaciones de una entidad, proyecto, programa, sus unidades integrantes u operaciones específicas. Este tipo de auditoría se efectúa para determinar el grado de efectividad, economía y eficiencia de las operaciones auditadas y los controles

internos correspondientes, para formular recomendaciones con el fin de mejorar dichas actividades, y para emitir un informe sobre las operaciones evaluadas.

C. Auditoría especial

Es el examen de una operación o de un grupo de operaciones específicas de una entidad, proyecto, programa o de una parte de su información financiera o de otra naturaleza, realizado en cualquier momento con un fin determinado. Puede incluir una combinación de objetivos financieros y operacionales o efectuarse para investigar querellas de diversa índole.

D. Auditoría a las compañías de telecomunicaciones

Auditoría a las Compañías de Telecomunicaciones y sus Revendedores las cuales, facturan y cobran a sus abonados el cargo por concepto del Servicio 9-1-1, con el propósito de verificar y corroborar que le hayan remesado a la Junta de Gobierno la cantidad correcta por el cargo que le hacen a los abonados por servicios telefónicos así como el cumplimiento de la compañía con las leyes y reglamentos vigentes.

E. Auditoría de las Agencias de Seguridad Pública (Agencias de Respuesta y Municipios Integrados)

Es el examen de las operaciones fiscales, para determinar si la certificación de las llamadas atendidas, la utilización de fondos distribuidos y las asignaciones especiales realizadas por la Junta a las agencias de respuestas y municipios integrados se realizaron de acuerdo a la ley y reglamentación vigente.

X. NORMAS GENERALES

A. Propósito

Las normas generales de auditoría se relacionan con la competencia profesional y las destrezas del personal asignado a la auditoría, su independencia, integridad y objetividad y el debido cuidado profesional con que el auditor planifica y realiza su trabajo, y prepara los informes de auditoría y otros documentos relacionados. Se relacionan, además, con el sistema interno de control de calidad que mantiene la Oficina.

B. Calificaciones del personal de auditoría

El personal seleccionado para realizar la auditoría deberá poseer el conocimiento técnico, la experiencia y las destrezas necesarias para realizar las tareas que se le asignen conforme lo establece el Plan de Clasificación de la Junta para las clases y

niveles de auditor, según aprobado por la Oficina para la Administración de los Recursos Humanos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (ORHELA).

La Oficina cuenta con un programa de educación y adiestramientos continuos para asegurarse que el personal de auditoría mantiene su preeficiencia profesional, adscrito al Programa de Adiestramiento de la Junta (PICMALLE).

C. Independencia, integridad y objetividad

En todos los asuntos relacionados con las auditorías, tanto la Oficina como los auditores están libres de impedimentos personales, externos y organizacionales que limiten su independencia. Para garantizar la credibilidad e imparcialidad de la labor que realiza la Oficina, los trabajos se planifican y se ejecutan de manera independiente y objetiva.

Para cumplir con dicha norma:

- El personal de auditoría muestra un comportamiento independiente, de hecho y apariencia.
- El personal de auditoría desempeña su trabajo libre de impedimentos personales y externos.

El personal de auditoría, incluyendo los consultores externos y los peritos consideran, en general, tres clases de impedimentos que afectan su independencia: **personales, externos y organizacionales**. Si uno o más de estos impedimentos limitan su capacidad para desempeñar su trabajo y para informar sus resultados con imparcialidad y objetividad, se abstienen de participar en la auditoría. Cuando exista un impedimento, aunque la auditoría se pueda realizar, el impedimento se especificará y describirá en el Anejo Número 3, conocido como “Representación sobre Independencia, Integridad y Objetividad”. Las normas adoptadas por la Oficina relacionadas con estos tres tipos de impedimentos se describen a continuación:

D. Independencia

El personal de auditoría mantiene su independencia de hecho y de apariencia, y la integridad y objetividad en el desempeño de sus funciones y responsabilidades. Esto con el propósito de que sus opiniones, conclusiones, evaluaciones y recomendaciones sean imparciales tanto internamente como para terceras personas.

El personal de auditoría no estará relacionado directa o indirectamente, con transacciones, eventos o asuntos que afecten su independencia, imparcialidad, integridad y objetividad. Por consiguiente, están prohibidas, entre otras, las siguientes situaciones:

- Todas las prohibiciones establecidas en la Ley de Ética Gubernamental.
- Efectuar inversiones en actividades o negocios propiedad de personal de la entidad objeto de auditoría o en la que éste tenga algún interés personal.
- Efectuar inversiones en actividades o negocios propiedad de personal que tienen un interés financiero directo o indirecto en la entidad objeto de auditoría.
- Efectuar préstamos a la entidad objeto de auditoría, su personal, o tomar prestado a éstos.
- Efectuar funciones administrativas en cualquier fideicomiso que tenga directa o indirectamente interés financiero en la entidad objeto de auditoría.
- Ejercer funciones de albacea o contador partidor de cualquier caudal relicto que tenga directa o indirectamente un interés financiero en la entidad objeto de auditoría.
- Ocupar cargo alguno ni poseer ningún interés monetario en la entidad objeto de auditoría si hubiera efectuado o supervisado una auditoría o investigación en dicha entidad durante el año previo a la terminación de su empleo.
- Realizar funciones o rendir servicios que conlleven conflicto de intereses.
- Aceptar regalos (de ninguna forma) de las entidades objeto de auditoría, gratificaciones o favores personales o para cualquier otra persona, negocio o entidad. Esta prohibición aplica cuando existen razones para creer que los recibieron por el puesto que ocupan o si su aceptación puede provocar o dar la apariencia de que se pierden la independencia, la integridad y la objetividad.
- Aceptar o hacer invitaciones para asistir a fiestas, paseos, comidas o actividades auspiciadas por personal de la entidad objeto de auditoría.
- Ser parte o tener un interés económico en una entidad o negocio que contrate con la Oficina de Auditoría. Esta prohibición aplica al personal de auditoría o a cualquier miembro de su familia.

- Realizar transacciones financieras basadas en información obtenida por medio de su empleo.
- Participar en eventos sociales celebrados por las entidades sujetas a auditoría o en actividades de recaudación de fondos por o para el personal de la entidad que es auditada.
- Solicitar, vender, rifar, regalar o donar artículos al personal de las entidades objeto de auditoría.
- Ocupar cargos en los organismos o partidos políticos, o participar en campañas políticas, salvo el derecho que tienen los funcionarios y empleados de la Oficina de Auditoría a sus propias ideas sobre cuestiones políticas y, desde luego, al sufragio. Esta prohibición impide que se acepte una candidatura o se haga campaña para un cargo público electivo.
- Utilizar criterios político-partidistas en el ejercicio de sus funciones.
- Usar distintivos, emblemas o logos que identifiquen al auditor con determinado partido político en su vestimenta o sobre su persona, de forma visible, mientras dicho funcionario esté en funciones de su trabajo o empleo o se encuentre dentro de alguno de los edificios u predios de la Oficina. Entre otros, no usar distintivos tales como: la pava, la palma, la estrella, el coquí, bandera de cualquier partido político y otros prendedores, botones o afiches.
- Mantener relaciones afectivas con personal de la entidad auditada, contratistas o personal que preste servicios a la misma.
- Efectuar transacciones, participar en eventos, o establecer cualquier relación, que tengan el efecto o la apariencia de falta de independencia.

E. Impedimentos personales

En ciertas circunstancias los auditores no son imparciales o dan la impresión de que no lo son. Las siguientes transacciones, eventos, o circunstancias, entre otros, se consideran impedimentos personales para efectos de la aplicación de esta norma:

- Tener relaciones oficiales, profesionales, personales o financieras que induzcan al auditor a limitar el alcance del trabajo que viene obligado a realizar. Por ejemplo: situaciones que llevan a excluir del informe de auditoría hallazgos que tiene la responsabilidad de

señalar, o que de alguna forma lo lleven a limitar la divulgación, alterar, debilitar o distorsionar cualquier hallazgo o resultado.

- Tener ideas preconcebidas o prejuicios contra individuos, grupos, organizaciones, u objetivos de algún programa en particular, que obstruyan o debilitan la imparcialidad de la auditoría.
- Participar en la toma de decisiones o en la administración de la entidad o programa cuyas operaciones se le haya asignado auditar.
- Tener prejuicios o intereses creados, incluso aquellos derivados de sus ideas políticas o de convencionalismos sociales. Por ejemplo: cuando un auditor, alguno de su organización o relacionado con él, obtiene su empleo por influencias políticas; o cuando el auditor le guarda lealtad a un grupo, organización o estructura gubernamental.
- Realizar la auditoría de una entidad donde ejerció funciones, tales como: llevar los libros de contabilidad o realizar una parte sustancial del proceso de contabilidad, por las que la administración no asume responsabilidad.
- Tener interés financiero directo o indirecto, pero sustancial en la entidad o en el programa auditado.

F. Impedimentos externos

Todo el personal de auditoría tiene que estar libre de impedimentos externos que afecten adversamente el juicio del auditor, la independencia y objetividad de la auditoría.

Los impedimentos externos son aquellos ajenos al auditor o a la Oficina. Éstos limitan el alcance de la auditoría o interfieren con la habilidad y capacidad del auditor, hasta el extremo de no permitir que sus opiniones y conclusiones sean independientes y objetivas.

Las siguientes situaciones o condiciones, entre otras, se consideran impedimentos externos para efectos de la aplicación de esta norma:

- Interferencias o influencias externas de personas que, de manera impropia o imprudente, limiten o modifiquen el alcance de una auditoría.
- Interferencias externas que influyen en la selección o aplicación de los procedimientos de auditoría o en la muestra de las transacciones sujetas a auditoría.

- Interferencias externas que influyen en la asignación de responsabilidades, nombramientos, y ascensos del personal de auditoría.
- Restricción irrazonable del tiempo que necesita el auditor para completar la auditoría.
- Restricciones en los fondos u otros recursos asignados a la Oficina que pueden afectar adversamente la capacidad de ésta para cumplir con su función de fiscalizar y auditar.
- Intervención de personas con autoridad que predominen sobre el auditor o influyeran su juicio respecto a cuál debe ser el contenido del informe de auditoría.
- Influencias que atenten o pongan en peligro la permanencia de empleo del auditor, por razones ajenas a su competencia profesional o a la necesidad de sus servicios.

Los consultores externos contratados por la Oficina también están obligados a observar las normas de independencia establecidas. Éstos son responsables de notificar cualquier circunstancia que no les permita desempeñar sus funciones de forma independiente, íntegra y objetiva.

G. Debido cuidado profesional

El auditor procede con el debido cuidado profesional al ejecutar la auditoría y al preparar los informes correspondientes. Para ello, se dispone lo siguiente:

Se ejerce el debido cuidado profesional cuando se utilizan los procedimientos apropiados para realizar el examen y al llevar a cabo esos procedimientos en forma diligente. Los auditores de la Oficina cumplen con las normas de auditoría adoptadas por ésta y con los objetivos de la auditoría asignada.

El auditor actúa con diligencia profesional, utilizando correctamente su criterio o juicio, para determinar el alcance de la auditoría y seleccionar los métodos, las técnicas, las pruebas y los demás procedimientos de auditoría aplicables. Además, actúa con diligencia profesional al evaluar los resultados de la auditoría, y al seleccionar el contenido y preparar el informe correspondiente.

El auditor utiliza su juicio profesional para determinar las normas de auditoría aplicables al trabajo que va a realizar. Si éste determina que ciertas normas no son aplicables a la auditoría que realiza documenta las razones para ello en las hojas de trabajo. Cuando los auditores de la Oficina de Auditoría determinen no seguir una

norma aplicable, documentarán las razones por las cuales no se siguió la misma, el efecto de dicha acción en los resultados de la auditoría y obtendrá la aprobación del Auditor Principal. El Auditor Principal es responsable de asegurarse que se ejerza el debido cuidado profesional durante el desarrollo de la auditoría.

H. Control de calidad

La Oficina mantiene un sistema interno de control de calidad que permite ofrecer seguridad razonable de que la auditoría se ejecuta y el informe se prepara de acuerdo con los procedimientos adoptados por dicha Oficina.

El sistema considerará los siguientes elementos de control de calidad:

- Independencia, integridad y objetividad
- Administración de personal
 - Reclutamiento
 - Asignación
 - Desarrollo Profesional (programa de adiestramiento)
 - Evaluación, ascenso y reclasificación del personal
- Función de auditoría
 - Supervisión
 - Consultas
- Inspección

El sistema interno de control de calidad implantado por la Oficina ofrece la seguridad razonable de que se han adoptado las normas de auditoría conforme a la facultad impuesta por ley, que se cumple con ellas y que se han establecido procedimientos de auditoría adecuados según promulgadas por fuentes expertas en la materia como la Oficina del Contralor de Puerto Rico, **AICPA**, la Junta de Gobierno del Colegio de Contadores Públicos Autorizados de Puerto Rico y otras entidades reguladoras y fiscalizadoras.

Las personas encargadas de efectuar las evaluaciones técnicas de las auditorías están capacitadas y poseen un conocimiento actualizado del trabajo que van a revisar y de las normas de auditoría aplicables.

Las evaluaciones técnicas incluyen la inspección de los informes de auditoría, de las hojas de trabajo, y de otros documentos necesarios para la auditoría. También incluye la

revisión de la documentación relacionada con la selección y el reclutamiento del personal de auditoría, y con el cumplimiento de los requisitos de educación continua.

XI. NORMAS DE TRABAJO DE CAMPO

A. Propósito

Las normas de trabajo de campo adoptadas por la Oficina se relacionan con los criterios técnicos y profesionales para realizar las auditorías, adicionales a las normas generales.

B. Planificación

El auditor considera el tipo de auditoría a realizarse, ya sea de cumplimiento, operacional, de compañía de telecomunicaciones, de agencia de respuesta o investigación especial. Una vez establecido el tipo de trabajo a realizarse, el auditor planifica el mismo adecuadamente determinando y documentando entre otros, lo siguiente:

- Propósito y alcance de la auditoría
- Áreas críticas o de alto riesgo a ser evaluadas
- Información que se solicitara a la entidad
- Persona de contacto
- Asignación de recursos
- Tiempo estimado
- Instrucciones especiales

La planificación de la auditoría requiere conocer a la entidad de manera general y ciertas áreas o ciclos detalladamente, así como decidir el enfoque y los procedimientos que se aplicarán durante la auditoría. La planificación requiere que los objetivos de auditoría estén claramente definidos y documentados. El auditor logra esto a través de la información que ya tenga respecto a la entidad auditada, así como la adquirida mediante entrevistas, revisiones analíticas, observación e inspecciones que efectúa en la fase de la planificación. **El auditor debe asegurarse de completar en todas sus partes el Programa de Planificación de Auditoría de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 junto a los anejos correspondientes.**

C. Conocimiento de la entidad auditada

El auditor conoce las operaciones de la entidad que audita lo que le permite evaluar, entre otras cosas, la relevancia de los objetivos de la auditoría y la posibilidad de alcanzarlos. La extensión de las verificaciones varía de una

auditoría a otra, como la necesidad de entender aspectos individuales de la entidad tales como:

- **Leyes y Reglamentos-** Tanto las entidades gubernamentales como las privadas en su mayoría, están sujetas a leyes y reglamentos. Por tal razón, estudiar y entender las leyes y los reglamentos es esencial para conocer el funcionamiento del objeto de auditoría.
- **Propósito y Metas-** El propósito es el resultado o efecto que se busca o desea conseguir y puede existir sin haber sido expresado. Las metas especifican el nivel de desempeño que se busca o se desea. La entidad cuenta con la gerencia para establecer los procedimientos para llevar a cabo las operaciones. El auditor utiliza el propósito y las metas como criterios para evaluar el rendimiento y desempeño de la entidad auditada.
- **Esfuerzos-** Los esfuerzos son la cantidad de recursos que se emplean en la auditoría. Éstos provienen de la entidad auditada o fuera de la misma.
- **Operaciones-** Las operaciones son las estrategias, los procesos y las actividades que la organización auditada utiliza para convertir los esfuerzos en bienes o servicios. Las operaciones de las entidades están sujetas a los controles internos adoptadas por la administración de las mismas.
- **Resultados-** Los resultados son los logros que se obtienen producto de los servicios ofrecidos. Éstos pueden clasificarse como resultados inmediatos y a largo plazo.

D. Criterios

Los criterios son las normas que se utilizan para determinar si una entidad o programa satisface o supera las expectativas deseadas. Éstos proporcionan un contexto para entender los resultados de la auditoría. Los criterios a utilizar deben ser documentados en el memorando de planificación o en el programa de auditoría. Al seleccionar los criterios, los auditores consideran que son responsables de aplicar los que sean útiles y relevantes para la entidad auditada. Además, los que sean razonables y alcanzables. Algunos ejemplos de criterios son:

- Requerimientos de leyes o reglamentos.
- Opiniones de expertos.

- Desempeño de entidades, programas o unidades similares.
- Desempeño en el sector privado.

E. Comunicación con la gerencia de la entidad auditada

Al comenzar la auditoría el auditor se reúne con los ejecutivos o funcionarios de más alta jerarquía tales como los Jefes de Agencias, Directores Ejecutivos, principales ejecutivos de las compañías de telecomunicaciones y los Alcaldes de los Municipios y los Programas a auditarse para informarles el objetivo de la auditoría y cualquier otra información que considere pertinente que no afecte los trabajos de auditoría o de investigación que se van a efectuar.

Los auditores utilizan su juicio profesional para determinar la información que se les comunica a estos ejecutivos o funcionarios. Dicha comunicación debe ser por escrito. Los auditores documentan en hojas de trabajo o en una minuta los asuntos y acuerdos discutidos.

F. Seguimiento de medidas correctivas propuestas por auditorías anteriores

Los informes de auditoría anteriores constituyen una fuente de consulta importante al planificar la auditoría. El seguimiento de las medidas correctivas provee un informe de progreso sobre las acciones adoptadas por la gerencia de la entidad y su posición sobre las recomendaciones realizadas por los auditores. Por lo tanto, esta actividad tiene los siguientes propósitos:

- Ayudar a evaluar la necesidad de reexaminar áreas o actividades que fueron examinadas anteriormente.
- Verificar la razonabilidad de las acciones correctivas tomadas por la gerencia y evaluar los resultados obtenidos.
- Determinar las situaciones que no fueron atendidas por la gerencia.
- La forma de trabajar con los planes de acción correctiva en las tres diferentes auditorías que realiza la agencia son los siguientes:
 - Interna – Se seguirá el Procedimiento para la preparación de los informes de acción correctiva de la Junta.
 - Agencias de Respuesta y Municipio Adscritos - Evaluación de los resultados de las operaciones que se realizan con los fondos 9-1-1.

- Compañías de Telecomunicaciones- Cumplimiento con el Reglamento de Facturación y Cobro para el cargo a los abonados por concepto del Servicio 9-1-1.

Las recomendaciones realizadas por los auditores son verificadas mediante el **Plan de Acción Correctiva (PAC)** del Servicio 9-1-1. Este método requiere que las entidades auditadas preparen y sometan planes de acción correctiva para dar cumplimiento efectivo a las recomendaciones contenidas en los informes de auditoría.

La gerencia de la entidad auditada es responsable de evaluar las situaciones señaladas y de implantar las recomendaciones. Además, es responsable de implantar procedimientos que permitan corroborar la forma en que la gerencia de la entidad cumple con esta responsabilidad.

El Director de Auditoría o su designado es responsable de darle seguimiento a los Planes de Acción Correctiva (PAC) y documentar el status y las gestiones realizadas.

G. Programa de Planificación de la Auditoría

El auditor prepara un programa con los pasos que efectúa en esta etapa para documentar las decisiones claves tomadas sobre los objetivos, el alcance y la metodología de la auditoría, y para especificar la documentación correspondiente que respalde dichas decisiones. El auditor considera la planificación como un proceso continuo durante el curso de una asignación ya que pueden surgir situaciones que requieran cambios al plan inicial. Dichos cambios, si aplica, deben ser documentados en las hojas de trabajo o en un memorando y deben ser aprobados por el Auditor Principal.

El auditor selecciona los programas modelo de auditoría que se utilizan, modifica éstos o prepara nuevos programas, de acuerdo con los objetivos determinados de la auditoría y las circunstancias particulares de cada intervención. En el programa de auditoría se detallan los procedimientos a seguir en cada fase de auditoría que se efectúa. El mismo sirve como registro permanente del trabajo efectuado, y representa evidencia de que el examen se efectuó de acuerdo con las normas de auditoría adoptadas por el Servicio 9-1-1.

H. Supervisión

El auditor es supervisado adecuadamente. Tanto el programa de auditoría de planificación como el de trabajo de campo o cualquier otro que aplique, son

discutidos y aprobados por el Director de Auditoría o su designado previo al comienzo del trabajo.

I. Controles Internos

El auditor se familiariza y documenta un entendimiento general de las operaciones de la entidad auditada y del ambiente de control interno. Documenta detalladamente los ciclos sujetos a examen junto a sus respectivos controles. El auditor realiza un estudio y evaluación paso a paso de dichos controles y los prueba para familiarizarse con los procedimientos, planificar la auditoría y determinar la naturaleza, el tiempo y el alcance de las pruebas a realizar.

Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos en los siguientes aspectos;

- Protección de los recursos de la entidad.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Efectividad, eficiencia y economía de las operaciones.
- Todas las actividades y recursos de la entidad están dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- El sistema de control interno dispone de mecanismos de verificación y auto evaluación.
- Definir y aplicar medidas para detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la entidad y que puedan afectar el logro de los objetivos.
- Cumplimiento con la reglamentación y con las leyes aplicables.

El control interno provee seguridad razonable a la gerencia, al principal funcionario/ejecutivo y a la Junta acerca del cumplimiento o logro de los objetivos de control de la entidad. La probabilidad de cumplimiento se ve afectada por las limitaciones inherentes al control interno como, por ejemplo, la confabulación entre dos o más personas. Por otro lado, el costo del control

interno de la entidad no debe exceder los beneficios que se espera se deriven del mismo.

En la fase de planificación de la auditoría el auditor obtiene información del sistema de control interno. Para ello, el auditor realiza procedimientos que le conducen a obtener completo conocimiento del diseño de los controles relevantes a la auditoría realizada.

Los siguientes componentes de control interno son importantes para emitir juicios acerca de los riesgos de la auditoría y de las evidencias necesarias para sustentar la opinión del auditor.

J. Controles para salvaguardar los activos

Los controles internos para salvaguardar los activos constituyen un proceso diseñado por la gerencia o el personal de una entidad, para proporcionar seguridad razonable de que se realizan las provisiones o detecciones oportunas relacionadas con la adquisición, uso o disposición no autorizadas de los activos de la entidad auditada.

Estos controles internos están relacionados con la prevención o detección oportuna de transacciones no autorizadas y con el acceso no autorizado a los activos. Los controles internos están diseñados para asegurar que el uso o acceso a los activos se efectúe con previa autorización de la administración.

Los controles para salvaguardar los activos no se restringen a la prevención o detección de apropiaciones indebidas. También tiene el propósito de prevenir o detectar pérdidas materiales que podrían ser el resultado de la adquisición, uso o disposición no autorizados de los activos. Estos controles incluyen, por ejemplo: el proceso para evaluar el riesgo de adquisición, uso o disposición no autorizados de los activos, y el establecimiento de actividades de control que aseguren que se están cumpliendo las directrices de la gerencia con respecto a los riesgos. Dichos controles incluyen procedimientos que permitan la adquisición, uso o disposición de los activos, cumpliendo con las políticas y los procedimientos establecidos para ello. Estos controles facilitan a la gerencia la información necesaria para cumplir con su responsabilidad de prevenir o de detectar oportunamente tales actividades no autorizadas. Además, le ayudan a identificar los mecanismos que le permitirán supervisar para que dichos controles se pongan en práctica de forma efectiva y continua.

El conocimiento de los controles internos permite que el auditor evalúe el riesgo de errores significativos en las operaciones. Ello puede contribuir a que el auditor reconozca factores de riesgo tales como:

- Supervisión y/o seguimiento inadecuado de operaciones.

- Falta de controles sobre actividades, tal como la documentación de transacciones importantes.
- Incapacidad para desarrollar o comunicar normas y procedimientos adecuados para la seguridad de la información o de los activos, tal como permitir que personal no autorizado tenga libre acceso a la información o a los activos.
- Incapacidad para investigar y documentar diferencias significativas entre las conciliaciones de una cuenta de control del mayor general y los subsidiarios.

K. Controles sobre el cumplimiento con las leyes y los reglamentos

El auditor planifica la auditoría para proporcionar una certeza razonable de que las operaciones se realizan sustancialmente de acuerdo con las leyes y los reglamentos aplicables. Para cumplir con esto, el auditor deberá lograr un entendimiento de los controles internos relevantes relacionados con las operaciones sujetas a las leyes y los reglamentos aplicables. El auditor utilizará dicho conocimiento para identificar los tipos potenciales de errores, considerar factores que afecten el riesgo de los errores materiales y diseñar las pruebas sustantivas.

L. Evaluación de los riesgos de control

En el caso de auditorías financieras, cuando el auditor evalúa el riesgo de control por debajo del máximo para una determinada afirmación en los estados financieros, reduce su necesidad de obtener evidencia adicional mediante la realización de pruebas sustantivas. Esta norma no le exige al auditor el que evalúe riesgos de control por debajo del máximo, sin embargo, la probabilidad de que esto resulte efectivo y eficiente se incrementa debido al universo de las unidades que va a examinar y la complejidad de sus operaciones. Los auditores realizan los siguientes pasos cuando evalúan los riesgos de control por debajo del máximo:

- Identifican los controles internos que sean relevantes para las operaciones de la entidad auditada y el riesgo relacionado con el uso de información tecnológica o de sistemas computadorizados.
- Realizan pruebas que proporcionen evidencia suficiente de que los controles son efectivos.
- Documentan las pruebas de los controles.

Cuando el auditor planifica y efectúa las pruebas de control considera lo siguiente:

- Cuanto menor sean los riesgos de control mayor será la evidencia que necesita examinar para sustentar la evaluación de dichos controles.
- Las entrevistas por sí solas, generalmente, no son suficientes para sustentar una conclusión sobre los controles internos.
- Las verificaciones mediante observación proporcionan evidencia sobre la efectividad de un control sólo en el momento en que es observado; no proporcionan evidencia sobre su efectividad durante el resto del período bajo examen.
- El auditor, si lo entiende necesario, utiliza evidencia obtenida a través de las pruebas de control efectuadas en períodos anteriores. Sin embargo, tiene que obtener evidencias sobre la naturaleza y extensión de cambios sustanciales efectuados en las normas, en los procedimientos y al personal desde la fecha en que se realizaron las pruebas.

El auditor reconsidera su evaluación de riesgo de control cuando sus pruebas sustantivas detectan errores. Considera necesario modificar las pruebas sustantivas que ha planificado, relacionadas con algunas o todas las afirmaciones de los estados financieros. Las deficiencias en los controles internos que conduzcan a tales errores pueden ser situaciones o debilidades significativas, las cuales el auditor tiene la obligación de informar.

M. Documentación de la evaluación de riesgo de control de los sistemas de información

Al planificar la auditoría, el auditor documenta en hojas de trabajo las razones por las cuales la evaluación de riesgo de control se estableció al nivel máximo para las afirmaciones (“assertions”) relacionadas con los balances, las cuentas que son materiales y las transacciones y los componentes de divulgación de los estados financieros sujetos a examen, cuando dichas afirmaciones dependen significativamente de sistemas de información computarizados. El auditor documenta, además, la determinación de que los procedimientos están diseñados con el fin de lograr los objetivos de la auditoría, y para reducir el riesgo de la auditoría a un nivel aceptable.

Cuando se planifica la auditoría, para obtener un entendimiento del control interno relacionado con los sistemas de información computarizados de la entidad, el auditor considera lo siguiente:

- El grado o alcance del uso de sistemas de información computadorizados en cada una de las aplicaciones de contabilidad significativas u otras aplicaciones relevantes a la auditoría.
- La complejidad de las operaciones computadorizadas de la entidad auditada.
- El tipo y competencia de la evidencia disponible tanto electrónica como escrita, para lograr los objetivos de la auditoría.

El auditor se familiariza y conoce los componentes del control interno relacionados con las aplicaciones de computadoras utilizadas para procesar la información incluida en los informes financieros y otros informes relacionados emitidos por la entidad auditada, por ejemplo informes rendidos por las compañías de telecomunicaciones a la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones. Ello, para realizar una planificación adecuada de la auditoría, que le permita demostrar la efectividad de reducir el riesgo de auditoría durante el examen, lo cual le ayuda a determinar si es necesario la contratación de un consultor o perito para evaluar los sistemas de información de la entidad auditada y el efecto de éstos en la auditoría.

Si se utilizan los servicios de consultores o peritos, el auditor debe tener los conocimientos necesarios en las aplicaciones de computadoras, de manera que le permita, entre otras cosas, lo siguiente:

- Comunicar los objetivos del trabajo objeto de examen al consultor o perito contratado.
- Evaluar si los procedimientos utilizados por éste cumplen con los objetivos del examen.
- Evaluar los resultados de los procedimientos aplicados durante el examen para determinar si los mismos cumplen con lo esperado y si éstos se ajustan a objetivo, tiempo y alcance de la auditoría.

El auditor documenta en las hojas de trabajo los procedimientos de auditorías diseñadas para cumplir con los objetivos del examen, y para reducir los riesgos de auditoría a un nivel aceptable.

Si en la entidad se contrató a un proveedor de servicios de sistemas de información computadorizados, el auditor:

- Obtiene conocimiento de la naturaleza, el tiempo y el alcance de los servicios de sistemas de información computadorizados provistos por el proveedor.
- Considera que las afirmaciones de los estados financieros pueden ser afectadas por normas y procedimientos del proveedor de servicios y su riesgo inherente.
- Identifica los controles establecidos por la organización para definir las obligaciones entre las partes, con el fin de asegurar que las responsabilidades de terceros estén definidas claramente y se cumplan con dichas obligaciones.
- Identifica y evalúa el riesgo asociado con los servicios de tecnología de información mediante un proveedor.
- Evalúa hasta que punto los controles de la organización proveen una certeza razonable de que los objetivos de la organización puedan lograrse y que los eventos indeseados puedan ser previstos o detectados y corregidos rápidamente.
- Determina si el contrato de “outsourcing” provee para requerir del proveedor de servicios que presente informes de auditoría de sus sistemas de información computadorizados, efectuadas por auditores internos y externos, o que permita que se efectúen dichas auditorías, y cuán adecuadas son dichas cláusulas. Esto incluye evaluar el nivel de confianza del trabajo de auditoría efectuado por dichos auditores.
- Notifica los objetivos de la auditoría de sistemas de información computadorizados a la organización antes de ser comunicados al proveedor de servicios.
- Planifica el trabajo de auditoría y cumple con las normas aplicables a las auditorías de sistemas de información computadorizados.
- Evalúa cualquier información que mantenga la organización sobre normas y procedimientos del proveedor, tales como: manuales de usuarios, análisis del sistema, manuales técnicos e informes de terceros, auditorías efectuadas al proveedor y pruebas de control y efectividad de operaciones.

N. Cumplimiento con disposiciones legales reglamentarias

Cuando las leyes, los reglamentos y otros requisitos de cumplimiento son significativos para los objetivos de la auditoría, los auditores del Servicio

9-1-1 diseñan la auditoría para proveer seguridad razonable sobre su cumplimiento. En todas las auditorías, los auditores están alertas a situaciones o transacciones que podrían ser indicativas de incumplimiento con el reglamento correspondiente y de errores, actos ilegales, fraude, omisiones o abuso.

Las normas de la oficina del Servicio 9-1-1 relacionadas con la detección de errores, actos ilegales y fraude requieren que:

- El auditor planifique la auditoría para obtener seguridad razonable para detectar errores que se deriven directa y significativamente de actos ilegales. Para ello, el auditor:
 - Considera la posibilidad de que hayan ocurrido actos ilegales. Si alguna información específica llama la atención del auditor y proporciona evidencia sobre la existencia de posibles actos ilegales, éste aplica procedimientos de auditoría específicamente diseñados para comprobar que han ocurrido dichos actos.
 - Planifica la auditoría para obtener seguridad razonable para detectar errores significativos que se deriven del incumplimiento de las leyes y los reglamentos aplicables, y que tengan un efecto directo y significativo en las operaciones de la entidad. Si el auditor obtiene evidencia sobre la existencia de un posible incumplimiento, aplica procedimientos de auditoría específicamente diseñados para descubrir si tal incumplimiento ha ocurrido y si fue por error (sin intención) o fue fraude (intencionalmente).
- El auditor tiene la responsabilidad de conocer las características y los tipos de errores potencialmente significativos que podrían asociarse con el área auditada. De esa manera, la planificación de la auditoría le proporciona la seguridad razonable de que se detectan errores significativos.
- El auditor entiende los efectos que tienen las leyes y los reglamentos en las operaciones de las entidades. Para lograr ese conocimiento, el auditor cuenta con la asesoría legal necesaria, con el propósito de:

- Identificar las leyes y los reglamentos que tienen efecto directo y significativo en las operaciones de la entidad auditada.
- Estudiar los efectos de las posibles violaciones a leyes y reglamentos, y evaluar los niveles de riesgo relacionados.
- Elaborar pruebas de cumplimiento con las leyes y con los reglamentos aplicables.
- Evaluar los resultados de dichas pruebas.

O. Abuso

El concepto de abuso difiere del de actos ilícitos y de otros tipos de incumplimiento. Cuando se produce un abuso, no necesariamente se viola una ley, un reglamento, un procedimiento o disposición contractual. Lo que sucede es que la conducción de una operación no satisface las expectativas delineadas previamente. Cuando situaciones de este tipo llegan a la atención del auditor, se evalúa si el posible abuso podría afectar significativamente los resultados de la auditoría. Si así fuera, el auditor extiende los procedimientos de auditoría para determinar si se ha producido el abuso y cuáles son sus efectos en la auditoría.

P. Cumplimiento con leyes y reglamentos

El auditor obtiene la información necesaria para documentar el cumplimiento de leyes, reglamentos y otros requisitos por parte de la entidad auditada. Además considera lo siguiente:

- La capacitación, experiencia y comprensión de la entidad o programa examinado proporciona una base para que el auditor reconozca actos que han llamado su atención porque parecen ilegales. Sin embargo, determinar que un acto es ilegal, en realidad, es una tarea que va más allá de la capacidad profesional del auditor. A pesar de ello, el auditor es responsable de ser consciente y determinar si el área examinada es vulnerable al fraude, para que pueda identificar indicios de fraude que puedan surgir.
- El auditor considera si es necesario recurrir a la asesoría legal para determinar las leyes y los reglamentos aplicables a los objetivos de la auditoría, diseñar las pruebas que demuestren el cumplimiento con dichas leyes y regulaciones y evaluar los resultados de las mismas.

Dependiendo de las circunstancias de la auditoría podrá ser necesario que el auditor obtenga, de terceros, información relacionada con el cumplimiento. Por ejemplo, un tercero podría ser la autoridad reguladora correspondiente.

Q. Limitaciones de la auditoría

Una auditoría efectuada de acuerdo con las normas establecidas por la Oficina proporciona seguridad razonable de que se han logrado los objetivos de la misma, sin embargo no garantiza el descubrimiento posterior de los actos ilegales o de abuso cometidos durante el período de la auditoría. Esto no significa que el desempeño de los auditores fue inadecuado, siempre y cuando la auditoría se haya efectuado de acuerdo con las normas adoptadas por la oficina.

R. Evidencia

El auditor obtiene evidencia suficiente, competente y relevante para fundamentar razonablemente los juicios y conclusiones del examen. El auditor conserva, en forma de hojas de trabajo, el registro de la labor efectuada. Dichas hojas de trabajo contienen información suficiente que permiten a un auditor experimentado, sin conexión previa con la auditoría, obtener la evidencia que respalda las conclusiones y los juicios significativos de los auditores que efectuaron el examen.

La evidencia se clasifica en física, documental, testimonial y analítica, según se indica:

- **Evidencia física:** se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos. La evidencia de esta naturaleza se documenta mediante comunicaciones escritas, fotografías, gráficos, cuadros o mapas, entre otros.
- **Evidencia documental:** consiste en información elaborada, como la contenida en cartas, contratos, registros de contabilidad, facturas y documentos de la entidad auditada, ya sea en medios convencionales o magnéticos.
- **Evidencia testimonial:** se obtiene de otras personas en forma de declaraciones hechas en el transcurso de investigaciones o de entrevistas.
- **Evidencia analítica:** comprende cálculos, comparaciones, razonamientos, explicaciones y separación de la información en sus componentes.

La evidencia se somete a prueba para asegurarse de que cumple con los requisitos básicos de suficiencia, competencia y relevancia. La evidencia es suficiente si la misma sustenta los hallazgos señalados por los auditores. La evidencia que se utiliza para sustentar el hallazgo es relevante si es pertinente a la temática y tiene la profundidad, cobertura y la importancia exigidas por el usuario. El concepto de relevancia implica una medida satisfactoria de correspondencia entre una necesidad formulada de información y la conformidad dada por el solicitante dentro de los parámetros establecidos en la búsqueda. Las siguientes presunciones constituyen criterios útiles para juzgar si la evidencia es competente aunque no deben considerarse suficientes para determinar la competencia:

- La evidencia que se obtiene de fuentes independientes es generalmente más confiable que la obtenida de la propia entidad auditada.
- La evidencia que se obtiene cuando existe un sistema de control interno apropiado es más confiable que la obtenida cuando dicho sistema de control es deficiente, insatisfactorio o inexistente.
- La evidencia que se obtiene físicamente mediante un examen, observación, cálculo o inspección es más confiable que la que se obtiene en forma indirecta.
- La evidencia testimonial que se obtiene en circunstancias que permiten a los informantes expresarse libremente merece más crédito que aquella que se obtiene en circunstancias comprometedoras.

Cuando lo estimen necesario, los auditores pueden obtener de personal de la entidad auditada, declaraciones por escrito sobre la relevancia y competencia de la evidencia que hayan obtenido. Las declaraciones por escrito confirman las expresiones verbales y comentarios emitidos por personas de la entidad auditada y por particulares. Por otra parte, reducen la posibilidad de que los asuntos objeto de dichas expresiones o comentarios se interpreten erróneamente.

Para determinar la suficiencia, competencia y relevancia de la evidencia depende de la fuente de información de donde proviene la misma. Las fuentes de información incluyen: (1) información original obtenida por los auditores, (2) la información existente que obtiene la entidad auditada, (3) o un tercero. La información de cualquiera de estas fuentes podrá obtenerse a través de sistemas computadorizados.

- **Información obtenida por los auditores:** Comprende las observaciones y mediciones efectuadas por el propio auditor. Los métodos para recopilar información son, entre otros: cuestionarios, entrevistas, observaciones directas, comparaciones, pruebas y cálculos junto a sus respectivos análisis. El diseño de estos métodos y la habilidad de los auditores que los aplican son la clave para asegurar que esta evidencia constituye evidencia suficiente, relevante y competente.
- **Información obtenida por la entidad auditada:** Los auditores utilizan, como parte de su evidencia, información preparada o recopilada por la entidad auditada. Éstos determinan la validez y confiabilidad de esta información mediante pruebas realizadas a la misma. Los auditores reducen, en lo posible, las pruebas de corroboración de la información, si al efectuar las mismas, y al comparar la efectividad de los controles de la entidad con la validez y confiabilidad de la información, las pruebas sustentan la conclusión de que los controles son efectivos. La naturaleza y la extensión de las pruebas dependen de la importancia de la información para sostener los hallazgos encontrados.
- **Información obtenida de terceros:** La evidencia de los auditores podrá incluir la información obtenida de terceros. Esta información es examinada directamente por los auditores asignados.

Para determinar la suficiencia de la evidencia, se utilizan métodos estadísticos, el criterio profesional, o ambos en forma combinada. La evidencia es suficiente cuando los resultados de las pruebas aplicadas proporcionan una seguridad razonable para proyectar esos resultados, con un mínimo de riesgo, al conjunto de actividades u operaciones examinadas.

La competencia de la evidencia se refiere a su validez y confiabilidad. El equipo considera cuidadosamente si existen razones para dudar de la validez o integridad de la evidencia, y de ser así, obtiene evidencia adicional o revela esa situación en el informe de auditoría.

La relevancia de la evidencia se refiere a la relación existente entre la evidencia obtenida y el uso que se le puede dar. La información utilizada para demostrar o refutar un hecho es relevante si guarda una relación lógica y es importante tenerla en cuenta para demostrar ese hecho.

Cuando las pruebas efectuadas revelan errores en la información o cuando no se puede obtener evidencia suficiente, competente y relevante acerca de la validez y confiabilidad de la información, es necesario:

- Buscar evidencia de otras fuentes.
- Utilizar la información e indicar claramente en el informe las limitaciones de la misma, y abstenerse de expresar conclusiones o de proveer recomendaciones injustificadas.

Cuando la información procesada por medios electrónicos es significativa para efectuar los procedimientos de auditoría, los auditores se aseguran de la relevancia y la confiabilidad de esta información. Además, se aseguran de la exactitud e integridad del diseño y de los controles de operación. Esto es importante, ya sea que al auditor le proporcionaron la información o que éste la obtuvo por sus propios medios.

Los auditores determinan, para el período que están examinando, si otros auditores han establecido la validez y confiabilidad de la información y la efectividad de los controles sobre el sistema que produjo la información. Si es así, descansan en el trabajo de éstos. Si no se ha concluido sobre estos procesos, el auditor efectúa las pruebas correspondientes y documenta sus conclusiones.

S. Hojas de trabajo

El trabajo efectuado por los auditores se conserva y se documenta en hojas de trabajo.

Las hojas de trabajo contienen información suficiente que permiten a un auditor experimentado, que no haya tenido contacto previo con la auditoría realizada, obtener evidencia que sustente las conclusiones y los juicios significativos que emita.

Las normas adoptadas por la Oficina establecen que las hojas de trabajo tienen tres propósitos principales:

- Proveer la base para sostener los hallazgos de la auditoría.
- Ayudar a los auditores a ejecutar y a supervisar la auditoría.
- Permitir la revisión de la calidad de la auditoría, al proporcionarle al revisor la documentación escrita de la evidencia que respalda las conclusiones y los juicios del auditor.

Un factor implícito en las auditorías efectuadas, según estas normas, se refiere a la cooperación del personal de las entidades auditadas, de las firmas de contabilidad o de otras organizaciones para diseñar programas de auditoría de interés común. De ese modo, cuando los auditores desarrollan una auditoría,

podrán utilizar el trabajo realizado por otros auditores para evitar la duplicidad de esfuerzos.

Las hojas de trabajo y la información que se conserva como parte de la auditoría en legajos y medios electrónicos son de suma importancia para la función del auditor. Además, contienen información confidencial. Por tal razón, los auditores observan los procedimientos adoptados por la Oficina para la protección y seguridad de las hojas de trabajo y demás documentos justificantes.

XII. NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DEL INFORME

A. Propósito

Estas normas se relacionan con la forma y el contenido de los informes de auditoría preparados en la Oficina de Auditoría del Servicio 9-1-1. Las mismas requieren que al completar la auditoría se presente un informe que contenga, entre otras cosas, lo siguiente:

- Los objetivos, el alcance y la metodología de la auditoría.
- Los hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones.
- Comentarios y retroalimentación de la gerencia y otros datos relevantes para informar el resultado de la auditoría.

B. Forma

Las normas para la presentación de informes adoptadas por la Oficina requieren que los auditores preparen informes de auditoría por escrito para comunicar los resultados de cada auditoría.

La presente norma no tiene como objetivo limitar o evitar la discusión de los hallazgos, juicios, conclusiones y recomendaciones con la gerencia de la entidad auditada. Por el contrario, se recomienda ampliamente las discusiones de esa naturaleza.

Cuando se decida terminar una auditoría antes del término acordado, el auditor comunica esa decisión a la gerencia de la entidad auditada y a las demás partes interesadas, según corresponda, preferiblemente por escrito. El auditor también redacta un memorando para dejar constancia de ese hecho. En ese memorando resume los resultados del trabajo realizado y explica los motivos para dicha acción.

podrán utilizar el trabajo realizado por otros auditores para evitar la duplicidad de esfuerzos.

Las hojas de trabajo y la información que se conserva como parte de la auditoría en legajos y medios electrónicos son de suma importancia para la función del auditor. Además, contienen información confidencial. Por tal razón, los auditores observan los procedimientos adoptados por la Oficina para la protección y seguridad de las hojas de trabajo y demás documentos justificantes.

XII. NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DEL INFORME

A. Propósito

Estas normas se relacionan con la forma y el contenido de los informes de auditoría preparados en la Oficina de Auditoría del Servicio 9-1-1. Las mismas requieren que al completar la auditoría se presente un informe que contenga, entre otras cosas, lo siguiente:

- Los objetivos, el alcance y la metodología de la auditoría.
- Los hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones.
- Comentarios y retroalimentación de la gerencia y otros datos relevantes para informar el resultado de la auditoría.

B. Forma

Las normas para la presentación de informes adoptadas por la Oficina requieren que los auditores preparen informes de auditoría por escrito para comunicar los resultados de cada auditoría.

La presente norma no tiene como objetivo limitar o evitar la discusión de los hallazgos, juicios, conclusiones y recomendaciones con la gerencia de la entidad auditada. Por el contrario, se recomienda ampliamente las discusiones de esa naturaleza.

Cuando se decida terminar una auditoría antes del término acordado, el auditor comunica esa decisión a la gerencia de la entidad auditada y a las demás partes interesadas, según corresponda, preferiblemente por escrito. El auditor también redacta un memorando para dejar constancia de ese hecho. En ese memorando resume los resultados del trabajo realizado y explica los motivos para dicha acción.

C. Momento oportuno

La Oficina de Auditoría del Servicio 9-1-1 emite lo más pronto posible el informe del resultado de la auditoría. De esa manera la información está disponible a tiempo para el uso de la gerencia, de los cuerpos legislativos, si aplica, y de otras partes interesadas. Las decisiones correctivas deben tomarse a tiempo.

Los auditores podrán enviar cartas a la gerencia para informar sobre las situaciones que se vayan detectando durante el transcurso de la auditoría, siempre y cuando no se divulguen hechos relacionados con irregularidades. Las mismas no sustituyen el informe final, pero cumplen las siguientes funciones: sirven para que la gerencia de la entidad auditada tenga conocimiento de las situaciones que requieren atención inmediata, y permiten que éstos efectúen las acciones correctivas que procedan antes de que se haya emitido el informe final. El contenido de dichas cartas es para uso interno de la agencia y la gerencia de la entidad auditada y se mantiene en forma confidencial.

D. Contenido

Los auditores incluyen en el informe los objetivos, el alcance y la metodología de la auditoría.

Los lectores del informe necesitan conocer los objetivos, el alcance y la metodología utilizada en la auditoría para comprender el propósito del informe, juzgar los méritos del trabajo realizado y de sus resultados, y entender todas las limitaciones existentes y así evitar su repetición en el futuro.

Los objetivos, se refieren a las razones por las cuales se llevó a cabo la auditoría y los fines que persigue el mismo. Esto implica indicar el asunto o materia objeto de examen y el aspecto del cumplimiento examinado. Además, exponen las conclusiones y recomendaciones a que se han llegado.

El alcance de la auditoría se refiere a la profundidad y amplitud del trabajo realizado para cumplir con los objetivos de la auditoría. Los auditores, en la medida en que sea aplicable, establecen la relación que existe entre la muestra examinada y el universo; indican el periodo bajo examen y especifican los tipos y las fuentes de evidencias utilizados. Además, informan sobre cualquier limitación impuesta al enfoque de la auditoría debido a las limitaciones de la información o del alcance de la auditoría.

La metodología de la auditoría se refiere a las técnicas que se han empleado para obtener y analizar la evidencia necesaria para cumplir con los objetivos

de la auditoría. Con esta explicación se identifica cualquier supuesto significativo que se haya utilizado al ejecutar la auditoría. También se describen las técnicas comparativas que se hayan aplicado y los criterios e indicadores que se utilizaron. Cuando se hayan empleado métodos de muestreo se indica cómo se diseñó la muestra.

E. Resultados de la auditoría

El auditor, para cumplir con los objetivos de la auditoría, presenta en el informe los hallazgos de auditoría que se han determinado. Los hallazgos de auditoría se comunican por escrito a la gerencia de la entidad auditada, excepto aquellos que incluyen irregularidades que, por su contenido altamente confidencial y sensitivo, son informados posteriormente.

En el transcurso de la auditoría podrían someter cartas a la gerencia para informarle los hallazgos que se han determinado como resultado de la auditoría. En el informe de auditoría se hace referencia a los hallazgos que se hayan comunicado a la gerencia. Todas las comunicaciones están debidamente documentadas en las hojas de trabajo.

Al redactar los hallazgos de auditoría, el auditor incluye información suficiente, competente y relevante para facilitar la comprensión de éstos y su exposición sea convincente y objetiva.

Los hallazgos de auditoría, como regla general, cumplen con los objetivos de la auditoría y en el informe se establece claramente la relación de esos objetivos con los elementos del hallazgo.

Cada informe emitido incluye solamente aquellos hallazgos y conclusiones que son consistentes totalmente con la evidencia obtenida y que responden a los objetivos de la asignación. Los hallazgos, incluso la evidencia que los justifica y cualesquiera conclusiones, son presentados de modo que logran los objetivos de la asignación y cumplen con las características básicas de los informes.

F. Recomendaciones

Las recomendaciones en el informe de auditoría se dirigen para:

- Implantar las medidas que se consideren apropiadas para corregir las deficiencias en las áreas identificadas y mejorar las operaciones, incluyendo el recobro de fondos, si fuera necesario.
- Mejorar significativamente las operaciones y el desempeño de la entidad auditada.

- Cumplir con las leyes y los reglamentos vigentes.
- Mejorar los controles en los casos de incumplimiento, y las deficiencias de control interno que se hayan observado.

Las recomendaciones tienen las siguientes cualidades:

- Orientada a la acción: Están dirigidas a quienes tienen responsabilidad y autoridad para actuar. Son tan específicas como el asunto lo permita, convincentes, e importantes y positivas en tono y contenido.
- Efectivas: Tratan con causas básicas. Son viables y eficaces en función de los costos. Están basadas en el examen de varias acciones correctivas que pueden tomarse.

G. Declaración sobre el cumplimiento con las normas

- El auditor expresa en el informe que la auditoría se realizó de acuerdo con ley, reglamentos y las normas de auditorías de la Oficina.
- En situaciones en que los auditores no hayan podido seguir alguna de las normas de auditoría adoptadas, la declaración sobre cumplimiento es cualificada. En estos casos, el auditor incluye en la sección del informe sobre el alcance de la auditoría, cuáles de esas normas no se observaron, y las causas y el efecto que tuvieron en los resultados de la auditoría.

H. Cumplimiento con leyes y reglamentos

Los auditores informan todos los casos de incumplimiento de leyes y reglamentos y de abuso sobre la propiedad y los fondos públicos que se determinaron en el transcurso de la auditoría, si aplica.

Al informar sobre los casos de incumplimiento, el auditor presenta sus hallazgos desde una perspectiva apropiada. A fin de ofrecer al lector del informe una base para evaluar la frecuencia y las consecuencias del incumplimiento, cuando proceda, el auditor establece la relación existente entre los casos de incumplimientos encontrados y el universo existente, o entre los casos de incumplimiento encontrados y el número de casos examinados.

Los auditores obtienen evidencia suficiente, competente y relevante que corrobora que la gerencia de la entidad auditada ha reportado la ocurrencia de

los actos ilegales a las entidades externas correspondientes, si aplica. Cuando se determine que no lo han hecho, los auditores informan los actos directamente e incluyen un hallazgo en el informe de auditoría.

Cuando los auditores concluyen que los actos ilegales se produjeron o es probable que se hayan producido, y el informar los mismos a la entidad auditada podrían afectar los procedimientos legales o propios de la investigación, se consulta con el Asesor Legal de la Junta siguiendo los procedimientos adoptados por ésta en estos casos.

I. Controles internos

Los auditores informan el alcance de su trabajo sobre el resultado de la evaluación de los controles internos y cualesquiera debilidades determinadas durante la auditoría.

Si la evaluación demuestra que no se puede confiar en los controles internos, el informe describe los pasos alternos y las pruebas adicionales realizadas para asegurarse de que las transacciones fueron efectuadas y registradas de forma adecuada.

En auditorías cuyo único objetivo sea evaluar los controles internos, las debilidades encontradas se consideran como deficiencias de control y se identifican en el informe de auditoría. Todos los controles internos que se evalúen son informados con el fin de presentar claramente los objetivos, el alcance y la metodología de la auditoría.

J. Comentarios de la gerencia

Los auditores incluyen en el informe de auditoría las reacciones pertinentes que los funcionarios y ejecutivos de la agencia, municipio o compañía de telecomunicaciones auditada han manifestado en relación con los hallazgos que se incluyen en el borrador del informe que les provee la oficina de auditoría del Servicio 9-1-1, así como las medidas correctivas que se han planificado al respecto. Dichos comentarios se consideran al revisar el borrador del informe. Cuando la gerencia no provea evidencia competente, suficiente y relevante, el hallazgo prevalece y se añaden al mismo los comentarios de la gerencia, de forma objetiva y conforme a la Reglamentación del Servicio 9-1-1.

Los auditores ofrecen a los ejecutivos o funcionarios responsables de las operaciones de la entidad auditada y a otras partes directamente afectadas de forma adversa, la oportunidad de ofrecer sus comentarios sobre las situaciones que se incluirán en los informes. Los comentarios se obtienen por escrito.

La forma más eficaz para asegurarse de que un informe sea imparcial, objetivo y completo es que el funcionario o ejecutivo principal de la entidad auditada lo revise y someta sus comentarios previos a la distribución del mismo. Al incluir las observaciones de los responsables, el informe muestra los hallazgos y las opiniones de los auditores y las reacciones de la gerencia.

Cuando el funcionario o ejecutivo de la entidad auditada no esté de acuerdo con los hallazgos a incluirse en el informe y, en opinión de los auditores, las observaciones presentadas por la gerencia no sean válidas, cuando lo amerite, éstos exponen en el informe los motivos para no aceptarlos. De igual modo, los auditores modifican o dejan sin efecto los hallazgos del informe si éstos consideran que son válidos los comentarios ofrecidos por la gerencia.

K. Reconocimiento

Los auditores pueden incluir en los informes de auditoría los logros importantes de la gerencia, especialmente cuando las medidas adoptadas para mejorar un área puedan aplicarse en otras entidades.

L. Notificación sobre operaciones que no fueron examinadas

Si aplica, los auditores refieren al personal responsable de planificar la próxima auditoría, una relación de todos los asuntos importantes que no se hayan considerado.

Los auditores informarán al Auditor Principal, por escrito, asuntos que se deban considerar en la próxima auditoría. Por ejemplo: asuntos que se identifiquen durante el desarrollo de la auditoría que requieran de un trabajo adicional y que no se examinaron porque no estaban relacionados directamente con los objetivos de la auditoría; asuntos que no se examinaron porque no se contaba con el tiempo ni con los recursos humanos suficientes para hacerlo o transacciones significativas que no se habían materializado.

M. Información confidencial y privilegiada

Cuando se prohíba revelar información, los auditores informan la naturaleza de la información omitida y el requerimiento que hace necesaria la omisión. La difusión de cierta información está prohibida por leyes o regulaciones locales, estatales o federales. Dicha información se proporciona exclusivamente, cuando sea necesario, o cuando una ley o reglamento lo requiera.

Si alguna disposición de ley o reglamento impide la inclusión de datos en los informes de auditoría, los auditores establecen la naturaleza de la información

omitida y las razones que hace necesaria la omisión. Antes de omitir información en el informe, los auditores se aseguran que exista una disposición que justifique esa omisión y, cuando sea conveniente, obtienen asesoramiento legal al respecto.

N. Características generales

El informe de auditoría es completo, objetivo, formal, persuasivo, preciso, así como tan claro y conciso como lo permitan los asuntos que trate.

O. Completo

Para que un informe de auditoría sea completo, el mismo contiene:

- Toda la información necesaria para cumplir con todos los objetivos de la auditoría.
- Establece el propósito, el alcance y la metodología utilizada durante la auditoría.
- Promueve la comprensión del escrito de forma tal que sólo haya una interpretación correcta.
- Incluye información relevante sobre el trasfondo de las operaciones y el funcionamiento de la entidad auditada.
- Ofrece información suficiente acerca de los hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones.
- Incluye los comentarios de la gerencia de la entidad auditada. De no haber comentarios, se señala en el informe que no se obtuvo retroalimentación de la gerencia de la entidad auditada.

P. Preciso

La precisión requiere que:

- Los hallazgos se expongan correctamente.
- La evidencia presentada sea verdadera.

Un error podría ocasionar que se cuestione la validez sustancial del informe. Además, un informe con errores podría restar credibilidad a la entidad que efectúa la auditoría y así reducir la efectividad de sus informes.

El informe sólo incluye información, hallazgos y conclusiones sustentadas por evidencia suficiente, competente y relevante, que es debidamente documentada en las hojas de trabajo. Si la información es significativa para sustentar los hallazgos, pero no se ha examinado, se indica claramente en el informe las limitaciones de la información y no emiten conclusiones o recomendaciones injustificadas.

Q. Objetivo

La objetividad exige guardar equilibrio en cuanto al contenido y el tono del informe. La credibilidad de un informe aumenta significativamente cuando se presenta la evidencia, de manera que los lectores sean persuadidos por los hechos mismos.

El contenido del informe de auditoría no debe prestarse a interpretaciones erróneas y expone los resultados de la auditoría desde una perspectiva apropiada. Los resultados se presentan con imparcialidad y se evita la tendencia a exagerar o enfatizar excesivamente el desempeño deficiente. Al describir las deficiencias en el desempeño, el auditor menciona las explicaciones que hayan dado los funcionarios o ejecutivos responsables, incluso las dificultades o circunstancias extraordinarias a las cuales se hayan enfrentado dicho personal que justifiquen las deficiencias encontradas.

R. Persuasivo

Para que el informe sea persuasivo es preciso que los resultados de la auditoría correspondan a sus objetivos, que los hallazgos se presenten de una manera persuasiva y que las recomendaciones y conclusiones se desprendan lógicamente de los hechos expuestos. Los informes preparados de esta forma contribuyen considerablemente a que la atención de los responsables se concentre en los asuntos que más lo requieran y que se sientan motivados para adoptar medidas correctivas.

S. Claro

El informe debe ser fácil de leer y de entender por el público en general. El uso de un lenguaje directo y desprovisto de tecnicismos es esencial para simplificar la exposición.

T. Conciso

Para que el informe transmita su mensaje de modo conciso se requiere que no sea más extenso de lo necesario. El exceso de detalles distrae la atención y puede ocultar el mensaje o confundir y desanimar al lector. Se deben evitar las repeticiones innecesarias.

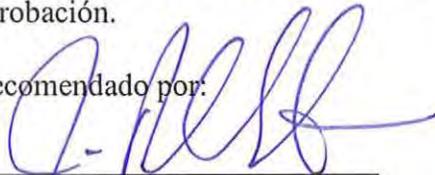
U. Distribución

En el caso de las agencias de respuesta, municipios integrados y de las compañías de telecomunicaciones la Junta, a través de su Director Ejecutivo, presenta el informe final de auditoría aprobado por la oficina y referido por el Auditor Principal a los cuerpos directivos o funcionarios de la entidad auditada. En el caso de las auditorías internas, una vez evaluados se presentan al Presidente de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 y al Director Ejecutivo.

XIII. VIGENCIA

Las disposiciones de este Manual entrarán en vigor diez (10) días después de su aprobación.

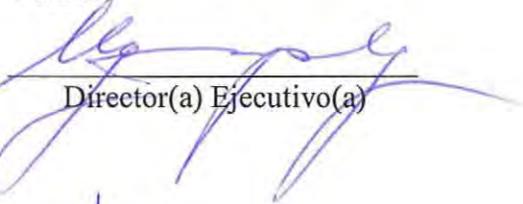
Recomendado por:



Director(a) Auditoría Interna

25/Abril/2011
Fecha

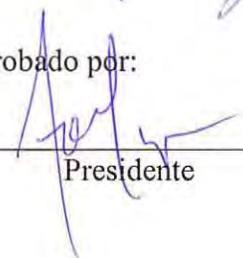
Vo.Bo.



Director(a) Ejecutivo(a)

25/Abril/2011
Fecha

Aprobado por:



Presidente

4/20/11
Fecha