

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



“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICANDO LA NORMA ISO 9001:2000, EN LAS UNIDADES DE AUDITORIA INTERNA DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR PÚBLICO”

TRABAJO DE INVESTIGACION PRESENTADO POR:

JOSÉ RAMIRO HENRÍQUEZ
OSWALDO ENRIQUE IRAHETA BARAHONA
IRMA GLORIA PARADA BONILLA

PARA OPTAR AL GRADO DE

LICENCIADO EN CONTADURIA PUBLICA

ABRIL DE 2008.

SAN SALVADOR EL SALVADOR CENTRO AMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector : Ing. Rufino Antonio Quesada Sánchez

Secretario : Lic. Vladimir Alfaro Chávez

Decano de la Facultad
de Ciencias Económicas : Msc. Roger Armando Arias Alvarado

Secretario de la Facultad
de Ciencias Económicas : Ing. José Cariaco Gutiérrez Contreras

Asesor Director : Lcda. Maria Elena Vidal de Serpas

Jurado examinador : Licda. Maria Elena Vidal de Serpas
Lic. Mauricio Ernesto Magaña

Abril de 2008

San Salvador, El Salvador, Centro América

AGRADECIMIENTOS

A Dios omnipotente por haberme permitido la vida, quien esta siempre a mi lado y me brinda la fortaleza y la sabiduría necesaria para que junto a mis compañeros logremos alcanzar este propósito.

A mi madre a quien dedico este logro y le agradezco el apoyo y los consejos que siempre me ha brindado.

A mis hermanos, familiares y amigos por todo el apoyo que recibí en todos los años de preparación.

José Ramiro Henríquez

A Dios todopoderoso, por permitirme concluir esta meta y por darme la sabiduría y fortaleza necesaria.

A mi madre por todos los sacrificios realizados para mi superación y preparación académica y por todo el amor, principios y valores que me inculcó desde siempre.

A mis hermanos, abuelita, familiares y amigos por el apoyo y cariño que siempre me han brindado.

Y a los docentes que me brindaron lo mejor de su tiempo.

Irma Gloria Parada Bonilla.

A Dios: por haberme dado salud, paciencia y sabiduría para poder afrontar todas las adversidades durante todo el proceso de formación académica.

A mis padres Jonás Iraheta y Armida de Iraheta: por haberme brindado su apoyo en cada momento y en todo sentido para poder al fin lograr este triunfo el cual se los dedico a ellos especialmente.

A Oswaldo, Gerardo y Mónica: con especial amor, a quienes quiero mucho y deseo verlos convertidos en grandes profesionales.

A mis hermanos y cuñadas: que en todo momento estuvieron conmigo y me brindaron apoyo en los momentos difíciles.

Oswaldo Iraheta

INDICE

	Pág. N°
RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCION	iii
CAPITULO I	1
MARCO TEÓRICO.	1
1 AUDITORIA GUBERNAMENTAL.	1
1.1 Antecedentes de la auditoria gubernamental en El Salvador.	1
1.1.1 Auditoria gubernamental en El Salvador	1
1.2 Concepto de auditoria gubernamental.	2
1.3 Objetivos de auditoria gubernamental.	2
1.4 Campo de acción de la auditoria gubernamental.	3
a) Interna.	3
b) Externa.	3
1.5 Tipos de auditoria gubernamental.	3
a) Auditoria financiera.	3
b) Auditoria operativa o de gestión.	3
c) Examen especial.	4
1.6 Diferencias entre la auditoria financiera y operacional.	4
1.7 Requisitos de auditoria gubernamental y reportes.	5
a) Requisitos de auditoria gubernamental.	5
b) Requisitos para elaboración de reportes.	5
1.8 Unidades de auditoria interna de las instituciones del gobierno central	6
1.8.1 Ministerios que Integran el actual Órgano Ejecutivo del Gobierno de El Salvador (GOES).	6
1.8.2 Antecedentes de las unidades de auditoria interna en los Ministerios que Integran el Órgano Ejecutivo de El Salvador.	7
1.8.3 Concepto y finalidad de la auditoria interna.	8
1.8.3.1 Concepto.	8

1.8.3.2	Finalidad.	9
1.8.4	Proceso de la auditoria interna.	9
	a) Planeación de la auditoria.	9
	b) Ejecución de la auditoria.	10
	c) Evidencia de auditoria.	10
	d) Informe y comunicación de resultados	10
	e) Seguimiento.	11
1.9	Marco normativo técnico y legal aplicado a la auditoria interna de las instituciones gubernamentales	11
1.9.1	Aspectos técnicos.	11
1.9.1.1	Normas de Auditoria Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la Republica.	11
1.9.1.2	Normas Técnicas de Control Interno.	12
1.9.1.3	Código de ética profesional para contadores públicos.	12
1.9.2	Normativa legal.	12
1.9.2.1	Constitución de la República de El Salvador de 1983	12
1.9.2.2	Ley de la Corte de Cuentas de la República de El Salvador.	14
1.9.2.3	Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado (AFI)	16
1.10	Calidad en el trabajo de auditoria interna gubernamental	16
1.10.1	Importancia.	16
1.10.2	Objetivos.	18
1.10.3	Exigencia Normativa.	18
1.10.3.1	Importancia de la capacitación permanente.	18
1.10.3.2	Actividades que garantizan la calidad del trabajo.	19
1.10.4	Normas para administrar un sistema de calidad en la prestación del servicio ISO 9001:2000.	20
1.10.4.1	Fundamentos ISO 9001:2000	21
1.10.4.2	Manual de Políticas y Procedimientos.	22
1.10.4.3	Concepto.	22
1.10.4.4	Alcance.	23
1.10.4.5	Objetivos.	23
1.10.4.6	Importancia.	23

1.10.4.7	Características.	23
1.10.4.8	Clasificación.	24
1.10.4.9	Estructura.	24
1.10.4.10	Flujogramas.	25
1.10.4.11	Simbología Flujogramas.	25
1.10.4.12	Actualizaciones.	27
	CAPITULO II	
2	METODOLOGIA DE INVESTIGACION	28
2.1	Tipo de estudio.	28
2.2	Delimitación de la investigación.	28
2.2.1	Delimitación Espacial	28
2.2.2	Delimitación Temporal	28
2.2.3	Delimitación Teórica	28
2.3	Unidades de análisis.	29
2.4	Determinación de universo y muestra.	29
2.4.1	Universo	29
2.4.2	Muestra.	29
2.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	29
2.5.1	Investigación bibliográfica	29
2.5.2	Investigación de campo.	30
2.6	Procesamiento de la información	30
2.7	Análisis e interpretación de datos	31
2.8	Diagnostico.	48
2.8.1	Aspectos generales	48
2.8.2	Aspectos técnicos	50
2.8.3	Aspectos legales	51

CAPITULO III

3	PROPUESTA	53
	Introducción	53
3.1	Objetivos del manual	54
3.1.1	Objetivo General	54
3.1.2	Objetivos Especificos	54
3.2	Requisitos aplicables al sistema de gestión de calidad.	55
3.2.1	Matriz de requisitos de la Norma ISO 9001:2000 aplicables al SGC.	55
3.2.2	Requisitos de la normativa legal aplicables al SGC	56
3.2.3	Requisitos de la Organización.	56
3.3	Actualizaciones	56
3.4	Mapa de los procesos	57
3.5	Propuesta del manual de calidad	57
3.6	Alcance del sistema de gestión de calidad	57
3.7	Clientes de la organización	58
3.7.1	Clientes internos	58
3.7.2	Clientes externos	58
3.8	Productos	58
3.9	Proveedores	58
3.10	Exclusiones del sistema de gestión de calidad	59
3.11	Vigencia del sistema de gestión de calidad	59
3.12	Manual de calidad	60
3.13	Glosario	117

CAPITULO IV

4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	125
4.1	Conclusiones	125
4.2	Recomendaciones	126
	BIBLIOGRAFIA	127
	Anexos	128

RESUMEN EJECUTIVO

La calidad y la satisfacción del cliente son temas importantes que han venido recibiendo cada vez más atención por parte de las instituciones que ofrecen servicios. Por esta razón la adopción de un sistema de calidad debe ser una estrategia de la organización.

Las normas para un sistema de gestión de calidad ISO 9001, son una serie de lineamientos que estipulan las exigencias mínimas que una entidad debe cumplir dentro de sus operaciones para asegurar la calidad de sus servicios.

Esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos; cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Dicha norma requiere que las unidades de auditoría interna, establezcan un sistema de calidad que comprenda los procesos necesarios para proporcionar un servicio eficiente, desde la planificación hasta la presentación del informe e incluye el análisis del servicio por parte de la institución.

Por la importancia que conlleva el uso de los recursos es necesario elaborar un documento que contenga los requisitos de calidad para las unidades de auditoría interna del Órgano Ejecutivo, con la finalidad de que estas realicen un trabajo eficiente; para ello se recopiló información que permitiera su elaboración; además se determinó la política y los procedimientos que se utilizan para el desarrollo del examen de la gestión pública.

La metodología empleada incluye el establecimiento del tipo de estudio, universo, técnicas e instrumentos de recolección de datos que comprenden la encuesta y la entrevista y el procesamiento de la información; el resultado de la investigación de campo, el análisis e interpretación de los resultados, asimismo la división del diagnóstico en sus principales componentes, uno de ellos es la base técnica, el desconocimiento de este componente en la mayoría de unidades de auditoría interna del sector público, la falta de capacitación al personal además de las deficiencias en la ejecución y evaluación de las operaciones, debido a la inexistencia de un sistema de gestión de calidad. Existen algunas unidades de

auditoria interna que no cuentan con manuales de procedimientos para asegurar un nivel aceptable en la emisión de informes, para que estos generen un valor agregado a la institución; por esta razón se presenta un manual de calidad que contribuya a que las unidades de auditoria interna aseguren la mejora continua de los servicios que prestan garantizando la satisfacción de los usuarios.

INTRODUCCION

En la actualidad las unidades de auditoria interna de las instituciones que integran el Órgano Ejecutivo, están modernizando sus procesos para ello es necesario tomar en cuenta los diferentes métodos que existen para poder brindar servicios de calidad.

Las normas ISO 9000 son aplicadas para garantizar que la calidad sea objetiva desde el momento que se proporciona el servicio, lo cual trae muchos beneficios a la unidad de auditoria interna para garantizar la confianza de sus clientes; de ser capaces de asegurar la satisfacción de los usuarios. Dentro de estas normas se encuentra la ISO 9001 la cual se utiliza si se desea establecer los requisitos de gestión de calidad para brindar la confianza en la conformidad de los servicios y de esta forma lograr obtener la certificación a través de una institución externa.

En consideración de lo anterior presentamos el diseño de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2000 en las unidades de auditoria interna del sector público, con el fin de que cuenten con un documento que contribuya a garantizar que los servicios sean de calidad y aumenten la satisfacción de los usuarios.

La estructura del trabajo consta de cuatro capítulos, el primero de ellos denominado "Marco Teórico", se expone sobre aspectos normativos, técnicos y legales así como también la calidad en el trabajo de auditoria interna gubernamental.

El segundo capítulo se denomina "Metodología de la investigación", el cual contiene el tipo de estudio, delimitación de la investigación, unidades de análisis, determinación del universo y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis de la información; para finalizar en el diagnóstico de los resultados obtenidos de la tabulación de los datos.

El tercer capítulo presenta la "Propuesta del manual de calidad", este es una guía para la implementación y posterior certificación del sistema de gestión de calidad en las unidades de auditoria interna de las instituciones del sector público; se detalla la misión, visión, política, objetivos de calidad, el manual de procesos y procedimientos.

Finalmente el capítulo cuatro comprende las conclusiones obtenidas como resultado de la investigación y se propone una serie de recomendaciones con referencia a las conclusiones obtenidas.

Adicionalmente se presenta la bibliografía consultada y una serie de anexos que aportan información complementaria.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1. AUDITORÍA GUBERNAMENTAL

1.1 Antecedentes de la auditoria gubernamental en El Salvador

1.1.1. Auditoria gubernamental en El Salvador

La fiscalización o control de recursos es una actividad importante que se practica desde la época colonial, al igual que la auditoria, fue evolucionando hasta convertirse en una necesidad para el Estado; el cual creó organismos regionales que se encargaban de informar por medio de un representante a la institución que controlaba las operaciones de ese tipo. El Tribunal Superior de Cuentas y la Auditoria General de la República eran los encargados de esas funciones, no obstante, tras varios intentos por mejorar esta actividad fracasaron.

En 1939 se acordó instituir por medio de la Constitución de la República un organismo que se encargara de centralizar las operaciones del control, el cual sería objeto de una ley especial, fue así, que entró en vigencia la Ley Orgánica de la Corte de Cuentas de la República de El Salvador, mediante Decreto Legislativo N° 101 publicado en el Diario Oficial No.284, Tomo N° 127 de ese año. En 1952 según el artículo 15 del Reglamento Administrativo de la Corte de Cuentas, éste organismo tenía a su cargo la contabilidad general del Estado, tanto en la gestión patrimonial como presupuestal, atribución que fue trasladada al Ministerio de Hacienda de acuerdo al D.L. N° 545 del 7 de enero de 1952, creándose el Departamento de Contabilidad, hoy Dirección de Contabilidad Gubernamental.

Con fecha 29 de noviembre de 1985, se presentó al Ministerio de Hacienda un "Perfil del Proyecto de Modernización de la Corte de Cuentas", dando inicio en 1987, con la asistencia técnica de la Price Waterhouse y el apoyo financiero de la Agencia para el Desarrollo Internacional (A.I.D.) Gracias a este proyecto, la Institución desarrolló un sistemático proceso de capacitación en las técnicas modernas de control y auditoria, concretizándose en 1995 con la promulgación de la Ley Orgánica de la Corte de Cuentas de la República de El Salvador, mediante Decreto Legislativo N° 438; en la cual se establece el Sistema Nacional de Control y Auditoria de la Gestión Pública, es así como producto de la ley y la

modernización misma de la Corte, que la auditoría gubernamental pasa a ser una herramienta para el control de la hacienda pública, además de las auditorías financieras y operacional o de gestión enfocadas a las entidades y organismos que administran recursos del Estado.

El proceso de modernización del Estado, incorporó en las instituciones del gobierno la unidad de auditoría interna como parte del "sistema nacional de control interno", con el propósito de mejorar los controles de la institución. Además, incluía otras medidas de fortalecimiento de controles tales como el Decreto de la Ley Orgánica de Administración del Estado (AFI), que entró en vigencia en ese mismo año, para normar y armonizar la gestión financiera del sector público mediante el establecimiento de un sistema integrado compuesto por los subsistemas de Presupuesto, Tesorería, Crédito Público y Contabilidad Gubernamental, de esta manera se lleva a cabo la centralización normativa y descentralización operativa que la Hacienda Pública ejerce para realizar una efectiva asignación de los recursos a través del Presupuesto General de la Nación.

1.2 Concepto de auditoría gubernamental

- La auditoría gubernamental es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras y/o administrativas practicado con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de verificar, evaluar y elaborar los correspondientes informes, los cuales deberán contener comentario, conclusiones y recomendaciones, y en caso de exámenes de los estados financieros, el respectivo informe que contenga los resultados obtenidos del trabajo efectuado.
- Es la actividad o control que el organismo contralor ejerce sobre las actividades tanto financieras como administrativas del Gobierno, observando la legalidad, eficiencia, economía, efectividad y transparencia de la gestión del Estado.

1.3 Objetivo de auditoría gubernamental

Al igual que la auditoría externa, es verificar y evaluar los estados financieros y otro tipo de informe financiero de las instituciones del Gobierno Central.

El objetivo que persigue la auditoría gubernamental es señalar, concluir y recomendar prácticas sanas en la administración y ejecución de las operaciones de las entidades del Estado.

1.4 Campo de acción de la auditoría gubernamental

En cuanto al campo de acción de la auditoría gubernamental, el artículo 31 de la ley de la Corte de Cuentas de la República, dispone que sea de 2 tipos:

a) Interna

Cuando la practiquen las unidades administrativas pertinentes de las entidades y organismos del sector público.

b) Externa

Cuando la realice la Corte de Cuentas de la República, o las firmas privadas contratadas por el Organismo Fiscalizador o por las entidades y organismos del Estado.

1.5 Tipos de auditoría gubernamental

a) Auditoría financiera

Asimismo al artículo 31 de la Ley de La Corte de Cuentas clasifica la auditoría gubernamental en financiera, cuando se examina y evalúan las transacciones, registros, informes, legalidad de los mismos, cumplimiento de otras disposiciones y el control interno financiero. Los estados financieros básicos que debe examinar el auditor interno son: Estado de situación financiera, Estado de rendimiento económico, Estado de ejecución presupuestaria, Estado de flujo de fondos y notas explicativas

b) Auditoría operativa

La auditoría será operacional, según el artículo 31 de La Ley de la Corte de Cuentas de la Republica cuando se refiere a cualquiera de los siguientes aspectos:

- La planeación, organización, ejecución y control administrativo.
- La eficiencia, efectividad y economía en el uso de los recursos humanos, ambientales, materiales, financieros y tecnológicos;
- Los resultados de operaciones y cumplimiento de objetivos y metas.

c) **Examen especial**

Se da este nombre al análisis o revisión puntual de una transacción, registro o actividad específica que lleve a cabo la gerencia de la entidad.

1.6 Diferencias entre la auditoría financiera y operacional

A continuación se presentan las principales diferencias entre una auditoría financiera y operacional.

AUDITORIA FINANCIERA	AUDITORIA OPERACIONAL
<p>I. El propósito de las pruebas en una auditoría con énfasis financiero es determinar si se registro en forma correcta la información histórica, es decir que esta orientada al pasado.</p>	<p>I. El propósito de las pruebas de una auditoría operacional es examinar y evaluar la efectividad y eficiencia de los controles establecidos por la gerencia, es decir que tiene que ver con el desempeño de la operación para el futuro.</p>
<p>II. El reporte de una auditoría financiera se entrega normalmente a varios usuarios de los estados financieros.</p>	<p>II. Los resultados de una auditoría operacional se comunican principalmente a la administración de la entidad.</p>
<p>III. La auditoría financiera se limita a todas aquellas situaciones que afectan directamente la razonabilidad de las cifras presentadas en los Estados Financieros.</p>	<p>III. La auditoría operacional cubre todas aquellas situaciones que involucran eficiencia y efectividad en una organización, de tal forma que examina y evalúa una mayor cantidad de actividades (alcance del trabajo más amplio)</p>

1.7 Requisitos de auditoría gubernamental y reportes.

a) Requisitos de auditoría gubernamental.

- i. Al efectuarse una auditoría gubernamental, deben observarse Las Normas de Auditoría Gubernamental (NAG)
- ii. Debe establecerse un riesgo de auditoría aceptable y un error tolerante bajo, debido a lo delicado que suelen ser las actividades gubernamentales y la responsabilidad que se tiene ante el público.
- iii. Las unidades de auditoría interna deben establecer un sistema interno de control de calidad y participar en un programa de revisión externa de calidad. Igual obligación tienen las firmas privadas de auditoría que efectúan auditorías de cumplimiento en las instituciones gubernamentales o en entidades que reciben asistencia financiera gubernamental.
- iv. El auditor gubernamental debe diseñar pruebas de conformidad con leyes y reglamentos utilizados en la auditoría; con el fin de verificar la correcta aplicación de aquellos aspectos normativos que tienen un efecto directo y significativo sobre los montos financieros.
- v. El auditor gubernamental está en la obligación de elaborar papeles de trabajo, con el objeto de documentar todas aquellas situaciones que proporcionen un medio de control de la calidad en el trabajo de auditoría.

b) Requisitos para la preparación de reportes de auditoría gubernamental.

- i. El reporte de auditoría gubernamental de estados financieros debe indicar que el trabajo se llevó a cabo de acuerdo a Normas de Auditoría Gubernamental (NAG)
- ii. El auditor emite un informe sobre las pruebas de cumplimiento con la legislación y reglamentación aplicable, con el fin de indicar aquellos casos de incumplimiento a actos ilegales que pudieran resultar en procesos judiciales. Este informe puede prepararse por separado o incluirse en el de estados financieros.

- iii. El auditor prepara un informe sobre la comprensión de la estructura del control interno de la entidad, que incluye los siguientes aspectos:

El alcance del trabajo del auditor para conocer la estructura del control interno y la evaluación del riesgo de control, incluyen aquellos controles internos de la entidad, que sirven para asegurar el cumplimiento legal y reglamentario de las estipulaciones que tienen un efecto significativo sobre los estados financieros y los resultados de la auditoría financiera, y los hallazgos de auditoría comprenden la identificación de deficiencias relevantes que resulten del trabajo del auditor para conocer y evaluar el riesgo de control.

1.8 Unidades de auditoría interna de las instituciones del gobierno central.

1.8.1 Ministerios que Integran el actual Órgano Ejecutivo del Gobierno de El Salvador (GOES).

La constitución establece que el Estado de El Salvador se conforma por tres poderes u organismos principales, además de otras instituciones con carácter dependiente que colaboran entre sí. Estas entidades incluyen el Órgano Ejecutivo objeto de estudio; el cual está conformado por el Presidente y el Vicepresidente de la República, los Ministros y Viceministros de Estado. Además de los funcionarios dependientes que representan a éstas.

El fin con el que han sido creados los ministerios del Gobierno Central es:

Satisfacer las necesidades de la población en general en cuanto a servicios de seguridad pública, educación, salud, y todo lo relativo al medio ambiente.

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo en el Art. 28, para la gestión de los negocios públicos existen las siguientes Secretarías de Estado o Ministerios:

- 1) Ministerio de Relaciones Exteriores;
- 2) Ministerio de Gobernación;
- 3) Ministerio de Seguridad Pública y Justicia;
- 4) Ministerio de Hacienda
- 5) Ministerio de Economía;

- 6) Ministerio de Educación;
- 7) Ministerio de la Defensa Nacional;
- 8) Ministerio de Trabajo y Previsión Social;
- 9) Ministerio de Agricultura y Ganadería;
- 10) Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social;
- 11) Ministerio de Obras Públicas, Transporte y de Vivienda y Desarrollo Urbano;
- 12) Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- 13) Ministerio de Turismo.

1.8.2 Antecedentes de las unidades de auditoría interna en los Ministerios que Integran el Órgano Ejecutivo de El Salvador.

Organizaciones financieras internacionales como la Agencia Internacional para el Desarrollo (AID), el Banco Mundial (BM), entre otras han venido haciendo presión desde hace algún tiempo al Gobierno de la República de El Salvador para que se modernice, en el sentido de que haga cambios estructurales en sus instituciones a fin de que sean más eficientes y garanticen que el financiamiento otorgado al país sea utilizado con apego a los convenios u otro tipo de compromiso.

El proceso de modernización en el Gobierno de El Salvador incluyen medidas que contribuyen al fortalecimiento de los controles en las instituciones públicas se concretó en 1995, cuando la Asamblea Legislativa por medio de Decreto Legislativo No 438, Diario Oficial No 176 tomo No 328 del 25 de septiembre del mismo año decretó la actual Ley Orgánica de La Corte de Cuentas de la República de El Salvador. Esta exige la creación de unidades de auditoría interna en todas las instituciones que conforman el Gobierno Central, además requiere la presentación previa de un plan anual que incluya las actividades a desarrollar por la unidad de auditoría interna en el año próximo siguiente.

Es así como en las dependencias del Estado en el área del Gobierno Central, donde no existían unidades de auditoría interna, se inicia un proceso de creación de las mismas para darle cumplimiento a la ley.

1.8.3 Concepto y finalidad de la auditoría interna.

1.8.3.1 Concepto.

De acuerdo al Instituto Americano de Auditores Internos de los Estados Unidos de América (IAI, por sus siglas en inglés), la auditoría interna se define como “Una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consultoría, guiada por la filosofía de agregar valor para mejorar las operaciones de una organización. Asiste a ésta en el cumplimiento de sus objetivos, brindando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de sus procesos de manejo de riesgos, control y administración de la organización”.

A continuación se explica cada uno de los elementos más importantes que integran la definición anterior.

El significado de la palabra independiente, se refiere a la facultad del auditor interno para realizar su trabajo de forma libre y objetiva dentro de la empresa, sin interferencia.

El término aseguramiento, establece que la comunicación de resultados hecha por un auditor interno sobre un componente específico o general dentro de su alcance de trabajo debe concluir que la gerencia de la organización comprenda la exposición al riesgo, y lo controle adecuadamente, así como también la adopción de las recomendaciones efectuadas.

Al referirse al término consultoría se está aludiendo a que la auditoría interna debe proporcionar un informe que contenga una conclusión sobre la identificación del riesgo y las actividades empleadas para administrar la exposición al mismo, respondiendo a una solicitud específica o en la aplicación general del alcance definido. En cuanto al término agregar valor, esto se refiere a que auditoría interna durante el proceso de captura de datos comprende y evalúa el riesgo, a tal grado que les permite desarrollar conocimientos significativos de las operaciones y oportunidades de mejoras que pueden ser de utilidad para la organización a la que prestan sus servicios.

En relación al trabajo de asistencia a la organización, ésta la lleva a cabo concentrándose en los objetivos generales de la entidad y enfocando su análisis a determinar la forma en que esos objetivos son cumplidos a nivel operativo.

Al hablar de procesos de riesgos, estos son implantados por la gerencia para identificar, evaluar y responder a riesgos potenciales que pueden afectar el adecuado desempeño de la entidad en cuanto al cumplimiento de sus objetivos. Los procesos de control a que se refiere la definición comprenden las políticas, procedimientos y actividades que forman parte integral del ambiente de control y se diseñan para asegurar que los riesgos están contenidos dentro de las tolerancias establecidas. Finalmente los procesos de administración que se mencionan en el concepto se refieren a los procedimientos establecidos por la alta administración de la entidad, con el fin de supervisar los riesgos y el control ejercidos por la gerencia.

1.8.3.2 Finalidad.

En términos generales la finalidad de la auditoría interna en las instituciones públicas es prestar un servicio de asistencia, que contribuya a la dirección, con el objeto que se le de fiel cumplimiento a la normativa legal que las rige, y de esa forma las instituciones alcancen sus objetivos en términos de eficiencia, eficacia y economía. Además, es la que evalúa objetivamente los controles, operaciones y la aplicación de las políticas institucionales que ha establecido la dirección.

1.8.4 Proceso de la auditoría interna.

El proceso de Auditoría Interna de acuerdo a las Normas de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República; que son de aplicación obligatoria a las Instituciones Públicas del Gobierno Central comprende las siguientes etapas.

a) Planificación de la auditoría

Se refiere a que los auditores internos deben planificar para alcanzar los objetivos de forma eficiente, eficaz, económica, oportuna y además se debe considerar la materialidad y el riesgo para determinar la estrategia de auditoría.

Dentro de esta etapa el auditor debe de documentar e incluir los siguientes aspectos.

- 1 . Objetivo general y específicos.
- 2 . La evaluación del control.
- 3 . Naturaleza y alcance del examen.
- 4 . Procedimientos y técnicas de auditoría a utilizar.

- 5 . Los recursos humanos y materiales requeridos.
- 6 . Cronograma y plazo estimado de la auditoria.
- 7 . Descripción de las actividades a ser evaluadas.
- 8 . Disposiciones legales y normativas aplicables a las áreas a evaluar.
- 9 . Criterios de auditoria.

b) Ejecución de la auditoria.

Se refiere a que el auditor interno deberá aplicar programas de auditoria para obtener evidencia suficiente, competente y relevante para fundamentar los hallazgos y las conclusiones de la auditoria.

c) Evidencia de auditoria.

El auditor deberá obtener evidencia suficiente, competente y oportuna mediante la aplicación de los procedimientos de auditoria programados que le permitan sustentar sus conclusiones y hallazgos de auditoria sobre una base objetiva y real.

d) Informe y comunicación de resultados.

Consiste en que los auditores internos reporten los resultados de su trabajo de auditoria a la máxima autoridad de la institución y a otros usuarios interesados en el reporte, como sería el caso de La Corte de Cuentas de la República.

Los resultados serán comunicados al responsable de la institución, mediante un informe que describa el alcance y los objetivos de la auditoria así como los comentarios, conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos relacionados con los objetivos de la auditoria, a fin de que adopten las recomendaciones y las medidas correctivas de manera oportuna.

e) Seguimiento.

Esta etapa del proceso de auditoria interna se refiere a que los auditores internos deben dar seguimiento a las recomendaciones vertidas en el informe, con el objeto de cerciorarse que se ha tomado la acción correctiva apropiada, que se deriva de los hallazgos de auditoria.

1.9 Marco normativo técnico y legal aplicado a la auditoría interna de las instituciones gubernamentales.

1.9.1 Aspectos técnicos.

1.9.1.1 Normas de auditoría gubernamental (NAG).

Por medio del Decreto Ejecutivo N° 5, del 14 de septiembre de 2004, publicado en el Diario Oficial N° 180 del 29 de septiembre del mismo año, se publican Las Normas de Auditoría Gubernamental, también denominadas NAG, que tienen como objetivo la efectiva planificación, ejecución y comunicación de los resultados de la auditoría gubernamental.

Las NAG son de aplicación obligatoria para los auditores internos, firmas privadas de auditoría o de la Corte de Cuentas, que realicen auditorías en las entidades gubernamentales.

Las normas, contienen los requisitos generales y personales del auditor, así como las normas para la planificación, ejecución y la comunicación de resultados de auditoría financiera, operacional y de exámenes especiales.

Las Normas de auditoría gubernamental se clasifican de la siguiente forma:

- Normas generales de auditoría.
- Normas generales relacionadas con el auditor.
- Normas generales relacionadas con la fase de examen.
- Normas generales relacionadas con la fase de informes.
- Normas específicas relativas a la auditoría operacional o de gestión.
- Normas específicas relativas a la auditoría financiera.
- Normas específicas relativas al examen especial.

1.9.1.2 Normas técnicas de control interno.

El reglamento que contiene las "Normas Técnicas de Control Interno" fue aprobado por medio del Decreto Ejecutivo N° 4, publicado en el Diario Oficial N° 180, tomo N° 364, de fecha 29 de septiembre de 2004, las cuales constituyen el marco básico que establece, la Corte de Cuentas de la República, aplicable con

carácter obligatorio, a los órganos, instituciones, entidades, sociedades y empresas del sector público y sus servidores.

En el Art. 39. se establece. "Con base en las presentes normas, cada institución elaborará un proyecto de normas específicas para su sistema de control interno, de acuerdo con sus necesidades, naturaleza y características particulares, para lo cual contará con un plazo no mayor de un año, a partir de la vigencia del presente Decreto. El proyecto deberá ser remitido a la Corte de Cuentas a efecto de que sea parte del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas para cada institución, que emita esta Corte."

1.9.1.3 Código de ética profesional para contadores públicos.

El Consejo de la vigilancia de la profesión de contaduría pública y auditoría; por medio del Acuerdo N° 01 del Acta N° 10/2005, en sesión celebrada el día 6 de mayo de 2005, emite el Código de Ética Profesional para Contadores Públicos, el cual contiene los principios esenciales de la ética, los que son de exigencia al contador público en el ejercicio independiente o cuando actúen como funcionarios o empleados de instituciones públicas o privadas.

1.9.2 Normativa legal.

1.9.2.1 Constitución de la República de El Salvador.

En la Constitución de la República de 1983 en el capítulo V se establece que el ente contralor del estado es la Corte de Cuentas de la República.

Art. 195. La fiscalización de la Hacienda Pública en general y de la ejecución del presupuesto en particular, estará a cargo de un organismo independiente del Órgano Ejecutivo, que se denominará Corte de Cuentas de la República, y que tendrá las siguientes atribuciones:

- 1a. Vigilar la recaudación, custodia, compromiso y erogación de los fondos públicos; así como la liquidación de impuestos, tasas, derechos y demás contribuciones, cuando la ley lo determine.

- 2a. Aprobar toda salida de fondos del Tesoro Público, de acuerdo con el presupuesto; intervenir en todo

acto que de manera directa o indirecta afecte al Tesoro Público o al Patrimonio del Estado, y refrendar los actos y contratos relativos a la deuda pública.

3a. Vigilar, inspeccionar y glosar las cuentas de los funcionarios y empleados que administren o manejen bienes públicos, y conocer de los juicios a que den lugar dichas cuentas.

4a. Fiscalizar la gestión económica de las Instituciones y empresas estatales de carácter autónomo y de las entidades que se costeen con fondos del Erario o que reciban subvención o subsidio del mismo.

5a. Examinar la cuenta que sobre la gestión de la Hacienda Pública rinda el Órgano Ejecutivo a la Asamblea, e informar a ésta del resultado de su examen.

6a. Dictar los reglamentos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones.

7a. Informar por escrito al Presidente de la República, a la Asamblea Legislativa y a los respectivos superiores jerárquicos de las irregularidades relevantes comprobadas a cualquier funcionario o empleado público en el manejo de bienes y fondos sujetos a fiscalización.

8a. Velar porque se hagan efectivas las deudas a favor del Estado y Municipios.

9a. Ejercer las demás funciones que las leyes le señalen.

Las atribuciones 2ª y 4ª las efectuará de una manera adecuada a la naturaleza y fines del organismo de que se trate, de acuerdo con lo que al respecto determine la Ley; y podrá actuar previamente a solicitud del organismo fiscalizado, del superior jerárquico de éste o de oficio cuando lo considere necesario.

1.9.2.2 Ley de la Corte de Cuentas de la República.

Por medio del Decreto Legislativo N° 438, del 31 de agosto de 1995, publicado en el Diario Oficial N° 176 del 25 de septiembre del mismo año, se emite la nueva Ley de la Corte de Cuentas de la República, con el propósito de introducir métodos y criterios modernos, compatibles con la dimensión y complejidad del

aparato estatal, adoptando la auditoría gubernamental como una herramienta de control de la Hacienda Pública.

En el artículo 5 se establecen las atribuciones y funciones que el art. 195 de la Constitución de la República, son responsabilidad de la Corte entre la que se destaca practicar auditoría externa financiera y operacional o de gestión a las entidades y organismos que administren recursos del Estado.

El Art. 21. Instituyese el Sistema Nacional de Control y auditoría de la Gestión Pública, que se denomina "El Sistema". Con la aplicación de éste, la Corte ejercerá la fiscalización y control de la Hacienda Pública en general; de la ejecución del presupuesto en particular y de la gestión económica de las instituciones a que se refiere la Constitución de la República.

La Corte, como Organismo Rector del Sistema, es responsable en el grado superior del desarrollo, normatividad y evaluación del mismo en las entidades y organismos del sector público.

La Corte se pronunciará sobre la legalidad, eficiencia, economía, efectividad y transparencia de la gestión al examinar las actividades financieras, administrativas y operativas de las entidades y servidores sujetos a su jurisdicción.

Lo relacionado al Control Interno previo y concurrente en el art. 27 se efectuará por los servidores responsables del trámite ordinario de las operaciones y no por unidades especializadas, cuya creación para ese objeto está prohibida.

El control interno posterior, que evalúa la efectividad de los otros controles, se hará profesionalmente por la unidad de auditoría interna, de acuerdo con lo que establezcan las Normas Técnicas de auditoría Gubernamental.

Art. 32. "La auditoría gubernamental será efectuada por profesionales de nivel superior, legalmente autorizados para ejercer en El Salvador. La clase de auditoría a efectuarse determinará la idoneidad de los conocimientos a exigirse. Los dictámenes sobre estados financieros serán suscritos por contadores públicos inscritos en el Consejo de vigilancia de la contaduría pública y auditoría."

En relación a la creación de las unidades de auditoría interna Art. 34. En las entidades y organismos a que se refiere el inciso primero del Art. 3 de la Ley Corte de Cuentas de la República, se establecerá una sola unidad de auditoría interna, bajo la dependencia directa de la máxima autoridad.

La unidad de auditoría interna efectuará auditoría de las operaciones, actividades y programas de la respectiva entidad u organismo y de sus dependencias.

Se exceptúan las entidades u organismos del sector público cuyo presupuesto de funcionamiento es inferior a cinco millones de colones, debiendo en todo caso cumplir con las Normas Técnicas de Control Interno, en lo que les fueren aplicables.

Art. 35.- La unidad de auditoría interna tendrá plena independencia funcional, no ejercerá funciones en los procesos de administración, control previo, aprobación, contabilización o adopción de decisiones dentro de la entidad.

En caso de destitución, traslado o supresión de partida presupuestaria del cargo de un servidor de la unidad de auditoría interna, deberá razonarse con expresión de las causas legales y notificando a la Corte, para efectos de posteriores auditorías.

Art. 36. "Las unidades de auditoría interna presentarán a la Corte, a más tardar el treinta y uno de marzo de cada año, su plan de trabajo para el siguiente ejercicio fiscal y le informarán por escrito de inmediato, de cualquier modificación que se le hiciere. El incumplimiento a lo anterior, hará incurrir en responsabilidad administrativa al jefe de la unidad de auditoría interna."

Art. 37. "Los informes de las unidades de auditoría interna serán firmados por los jefes de estas unidades y dirigidos a la autoridad de la cual proviene su nombramiento.

Una copia de tales informes será enviada a la Corte, para su análisis, evaluación, comprobación e incorporación posterior al correspondiente informe de auditoría."

Art. 38. "Las unidades de auditoría interna y su personal tendrán el acceso irrestricto a registros, archivos y documentos que sustentan la información e inclusive a las operaciones en sí, en cuanto la naturaleza de la auditoría lo requiera."

1.9.2.3 Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado.

A través del decreto legislativo N° 516, de fecha 23 de noviembre de 1995, fue creada la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado. La que tiene por objeto, normar y armonizar la gestión financiera del sector público y establecer el sistema de administración financiera Integrado que comprenda los subsistemas de presupuesto, tesorería, inversión y crédito público y contabilidad gubernamental.

El acceso a la información lo establece el Art. 19. "Las unidades financieras institucionales conservarán, en forma debidamente ordenada, todos los documentos, registros, comunicaciones y cualesquiera otros documentos pertinentes a la actividad financiera y que respalde las rendiciones de cuentas e información contable, para los efectos de revisión por las unidades de auditoría interna respectivas y para el cumplimiento de las funciones fiscalizadoras de la Corte de Cuentas de la República. Todos los documentos relativos a una transacción específica serán archivados juntos o correctamente referenciados. La documentación deberá permanecer archivada como mínimo por un período de cinco años y los registros contables durante diez años.

Los archivos de documentación financiera son de propiedad de cada entidad o institución y no podrán ser removidos de las oficinas correspondientes, sino con orden escrita de la autoridad competente."

1.10 Calidad en el trabajo de auditoría interna gubernamental

1.10.1 Importancia

En las NAG la sección 2. Normas Generales relacionada con la fase de examen, en el numeral 2.7 control de calidad, se establece.

La entidad o unidad auditora, encargada de ejecutar las acciones de auditoría, debe establecer un sistema interno de control de calidad apropiado y participar en revisiones externas del control de calidad, para verificar que el trabajo de los auditores gubernamentales, es ejecutado conforme a los criterios establecidos en la Ley de la Corte de Cuentas, las Normas de auditoría gubernamental, los manuales de auditoría y otros instrumentos normativos.

El sistema interno de control de calidad implementado por las firmas privadas de auditoría y las unidades de auditoría interna, debe ofrecer seguridad razonable de que cumple las Normas de auditoría gubernamental emitidas por La Corte de Cuentas de la República y ha establecido políticas y procedimientos de auditoría adecuados. La naturaleza y magnitud del sistema interno de control de calidad depende del tamaño de las firmas privadas de auditoría y las unidades de auditoría interna, de la naturaleza de su trabajo, de su estructura organizacional y del costo/beneficio. Por tanto, los sistemas implementados por las distintas entidades auditoras diferirán necesariamente, al igual que el volumen de su documentación.

La importancia de la aplicación de las normas ISO 9000 para el desarrollo e implementación de sistemas de aseguramiento de la calidad radica en que son normas prácticas, no normas académicas. Por su sencillez han permitido su aplicación generalizada sobre todo en pequeñas y medianas empresas.

Siendo éste adjetivo hoy uno de los factores esenciales de la competencia en cualquier actividad, se ha generado la necesidad de implementar sistemas normalizados de aseguramiento. Las normas ISO 9000 brindan el marco que permite evaluar razonablemente por parte de terceros la efectividad del sistema. El aseguramiento de la calidad de los productos y servicios en los mercados internos e internacionales es hoy factor decisivo en la subsistencia de las empresas.

Actualmente entidades de todo el mundo, grandes y pequeñas, así como organizaciones dedicadas a la educación, a la salud y todo tipo de servicios desarrollan su sistema de calidad en base a las normas ISO serie 9000.

En la actualidad, el país se enfrenta al desafío de responder a las exigencias que plantea un nuevo orden global que afecta con mucha rapidez a múltiples aspectos de relaciones económicas y sociales de los ciudadanos. En este sentido, existe una corriente destinada a mejorar la atención y los servicios públicos para los usuarios.

Las auditorías internas y externas de la calidad, por su carácter independiente, identifican situaciones que nos permiten investigar que sucedió, realizar correcciones, tomar acciones para que no se repitan y, además, se obtiene aprendizaje sobre la experiencia.

1.10.2 Objetivos

Los objetivos se deben dirigir a ofrecer seguridad razonable, a los usuarios internos y externos de los resultados, que la auditoria se realizó en base a las Normas de auditoria gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República y se han establecido políticas y procedimientos de auditoria adecuados. La naturaleza y magnitud del sistema interno de control de calidad depende del tamaño de las unidades de auditoria interna, de la naturaleza de su trabajo, de su estructura organizacional y del costo/beneficio.

1.10.3 Exigencia normativa.

1.10.3.1 Importancia de la capacitación permanente

La norma de auditoria gubernamental relacionada a la capacidad profesional establece que la entidad o unidad auditora deberá establecer un programa de educación continuada en materia técnica de auditoria, control y sobre aspectos generales del funcionamiento de la administración pública, con el objeto de garantizar que su personal mantenga su capacidad profesional. Para ello, los auditores deberán completar, cada año, por lo menos 40 horas de educación continuada. Si la entidad auditada opera en un medio específico, los auditores deberán recibir capacitación relacionada con ese medio. Igual condición deberá cumplir otras entidades o personas que practiquen auditoria gubernamental.

La Corte de Cuentas de la República es la institución encargada de proporcionar capacitación en materia técnica de auditoria, conjuntamente con la Asociación de auditores gubernamentales de El Salvador (AUGES).

El gerente de cada unidad de auditoria interna debe velar por que el personal bajo su responsabilidad, reciba la adecuada formación técnica para la práctica profesional de la auditoria interna y brindar un servicio de calidad.

1.10.3.2 Actividades que garantizan la calidad del trabajo.

Un sistema de control de calidad comprende:

- El establecimiento de políticas y procedimientos respecto a controles generales de calidad, relativos al desarrollo de instrumentos técnicos normativos básicos para la ejecución de la auditoría gubernamental.
- Controles durante el desarrollo de la auditoría, de supervisión sobre el trabajo delegado al personal idóneo e inspección respecto al grado de aplicación de los procedimientos diseñados para mantener la calidad de los trabajos de auditoría.
- Controles después de finalizada la auditoría, relativos al establecimiento de políticas y procedimientos para confirmar que los procedimientos de control de calidad han funcionado en forma satisfactoria y asegurar la calidad de los informes.

La unidad auditora debe implementar métodos de auditoría actualizados, de revisión analíticos, muestreo estadístico y auditoría de sistemas de información automatizados. El uso y aplicación de las diferentes especialidades técnicas debe ser de calidad apropiada a la complejidad de cada auditoría.

La entidad o unidad auditora debe poseer un expediente continuo de auditoría o archivo de datos sobre la estructura, funciones y operaciones de las entidades auditadas, para que puede identificar los aspectos importantes, los más vulnerables y los potencialmente mejorables de la administración de aquéllas, entre otros.

El programa de revisión externa del control de calidad debe estar encaminado a determinar si la organización ha establecido un sistema interno de control de calidad y si éste proporciona seguridad razonable de que se está cumpliendo con las normas de auditoría aplicables, los procedimientos y políticas establecidos.

Un programa de revisión externa de control de calidad, debe cumplir los siguientes requisitos:

Las personas encargadas del trabajo de revisión deben estar capacitadas y poseer un conocimiento actualizado del tipo de trabajo que van a revisar y de las normas de auditoría aplicables; así como ser personas independientes de la entidad bajo revisión;

Los revisores deben utilizar su juicio profesional al realizar el trabajo y emitir los informes por escrito, sobre los resultados de la revisión externa del control de calidad.

Se debe incluir una revisión a los informes de auditoría, papeles de trabajo y otros documentos necesarios así como entrevistas con el personal profesional del organismo revisado y;

Los procedimientos de revisión de control de calidad deben ser diseñados de acuerdo a la dimensión y naturaleza del trabajo de auditoría de la entidad.

1.10.4 Normas para administrar un sistema de calidad en la prestación del servicio ISO 9001: 2000.

Generalidades.

La calidad y la satisfacción del cliente son temas importantes que han venido recibiendo cada vez más atención por parte de las empresas que ofrecen productos y servicios. Se puede decir que, surge como respuesta para enfrentar los riesgos de la globalización de las economías y las nuevas corrientes de pensamiento, como son la reingeniería y calidad total.

Las Normas para el aseguramiento de la calidad ISO 9001, son una serie de lineamientos establecidos por el Comité Técnico AEN/CTN, que estipulan las exigencias mínimas que una entidad debe cumplir dentro de sus operaciones para asegurar adecuadamente la calidad de sus productos o servicios. Esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

En El Salvador no existe un organismo certificador, nada mas se ha creado una institución autorizada para su divulgación, la que se conoce como Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT). Las entidades u organismos salvadoreños que desean certificarse de acuerdo a normas de calidad tienen que recurrir a Organismos internacionales especializados, entre las entidades que operan en El Salvador tenemos AENOR de El Salvador, SGS Panamá Control Services/NC, ICOTEC Internacional, INTECO, ACP Internacional, LATU Sistemas, S.A.

La Norma ISO 9001:2000 requiere que las unidades de auditoria interna establezcan un sistema de calidad que comprenda todos los procesos necesarios para proporcionar un servicio eficiente, desde la planificación hasta la presentación del informe, e incluye el análisis del servicio por parte de la máxima autoridad de la institución.

Dicha norma se fundamenta en los siguientes aspectos:

1.10.4.1 Fundamentos ISO 9001: 2000

Para efecto del estudio se presenta la estructura básica de la Norma ISO 9001:2000, ya que es la que se utilizará para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad en las unidades de auditoria interna de las instituciones del sector público.

A continuación se presentan los 8 requisitos que conforma la estructura de la Norma ISO 9001:2000.

i. Introducción

1. Objeto y campo de aplicación
2. Normas para consulta
3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad
5. Responsabilidad de la dirección
6. Gestión de los recursos
7. Realización del producto
8. Medición, análisis y mejora

La familia de Normas ISO trabajó con base a metas las cuales son:

- Mejorar la economía general desde el punto de vista del esfuerzo humano, los materiales, poder, etc., en la producción e intercambio de bienes.
- Buscar la protección de los intereses del consumidor por medio de una calidad adecuada y uniforme de bienes y servicios.
- Lograr la seguridad, salud y protección de la vida.
- Obtener la disposición de un medio de expresión y de comunicación entre todas las partes interesadas.

Cada una de ellas busca señalar los elementos genéricos con que deben contar los sistemas de calidad para lograr el aseguramiento de la calidad en una empresa. Asimismo estas metas son alcanzables a través de los principios que se formulan en el ámbito administrativo de la empresa.

1.10.4.2 Manual de política y procedimientos

1.10.4.3 Concepto

Son por excelencia los documentos organizativos y herramientas gerenciales utilizados para comunicar y documentar los procedimientos contables y no contables. Consisten en la organización lógica y ordenada de todos los procedimientos identificados, bajo el esquema de una especie de libro actualizable.

Dentro de los manuales, los procedimientos pueden ser descritos a través de narrativos denominados responsable/acción. Esta forma de describir procedimientos, detalla los pasos de un proceso identificando las personas de la acción que realizan.

1.10.4.4 Alcance.

Debe indicar tanto las áreas como las situaciones donde el procedimiento o la instrucción de trabajo debe ser usado, además de hacer sus excepciones (es decir lo que excluye). Debe ser entendido y entendible tanto por los involucrados en el mismo, como por todos los que manejan el procedimiento o la instrucción de trabajo.

1.10.4.5 Objetivo.

Documentar en forma integral los procedimientos de un área o áreas de una entidad, de tal forma que permita tener una visión detallada de las operaciones o del trabajo que realizan los empleados.

1.10.4.6 Importancia.

El manual de procedimiento es una herramienta importante dentro de cualquier empresa, ya que sirve de orientación y consulta para jefes y empleados; asimismo facilita el conocimiento del flujo de trabajo y la secuencia lógica de las acciones que comprende la ejecución de una función, evitando demoras en el desarrollo de los diferentes trámites administrativos y además permite conocer las responsabilidades de cada cargo.

Es importante señalar que una actividad, por simple que parezca, debe ser realizada en forma correcta y mediante la secuencia de instrucciones precisas y claras, lo cual es una de las finalidades del manual de procedimientos.

Un manual constituye una fuente valiosa de consulta que define clara y ordenadamente los puestos de trabajo existentes y los requisitos mínimos de quien lo ocupe para desempeñarse.

1.10.4.7 Características

Se pueden deducir dos características fundamentales que debe contener un manual, ambas relacionadas con los objetivos que se persiguen al preparar el documento.

- 1) Precisión: coincide directamente con el objetivo de relacionar lo sustancial de la materia en estudio y el de presentar información válida, es decir que los datos deben presentarse con la mayor exactitud posible y;
- 2) Integración: esta se refiere a presentar la información de forma ordenada.

1.10.4.8 Clasificación

- Manual de organización
- Manual de políticas
- Manual de procedimientos y normas
- Manual del especialista
- Manual de sistema de la calidad
- Manual del empleado
- Manual de propósitos múltiples

1.10.4.9 Estructura

- 1) Identificación

Se incorpora la siguiente información:

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización.
- Dominación y extensión (general o específico). De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de revisión (en su caso)
- Unidad responsable, de elaboración, revisión y/o autorización.

- 2) Índice o contenido
- 3) Introducción
- 4) Objetivos

- 5) Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos
- 6) Responsables
- 7) Políticas o normas de operación
- 8) Conceptos
- 9) Procedimientos (descripción de las operaciones y flujogramas)

1.10.410 Flujogramas

Por lo general el proceso de aprendizaje del ser humano se facilita cuando este es realizado en forma gráfica más que escrita. La representación que se haga de un sistema o un proceso deberá quedar resumido en pocas hojas, de preferencia en una sola.

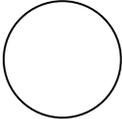
Un flujograma es una herramienta y técnica para la presentación de los procedimientos en forma grafica.

Podemos distinguir los siguientes tipos de flujogramas:

- Secuenciales
- Columnares
- Analíticos

1.10.4.11 Simbología Flujogramas

Para todos los tipos de flujogramas, podemos identificar una simbología básica para su representación.

	Flujo de información. Una flecha: representa el flujo de la información desde/hacia. Se usa obligatoriamente para reflejar el orden que debe seguir la lectura del flujograma y muestra igualmente como fluye la información a lo largo del proceso.
	Proceso. Rectángulo: representa un proceso, en algunos casos manuales y en otros mecanizados. Su contenido debe comenzar con verbos en infinitivo.
	Archivo temporal o permanente. Triángulo Invertido: se utiliza para mostrar un archivo, ya sea este en forma permanente o temporal. Dependiendo de que sea uno u otro, llevará internamente una letra P-permanente o T-temporal.
	Conector interno. Circulo: algunas veces un flujograma puede requerir que se efectúen saltos en la secuencia de los pasos, pero dentro de la misma página, por lo que tal acción se representa a través de un conector interno.
	Conector de columna y página: se utiliza cuando un flujograma es graficado en más de una página o existen diferentes columnas en las cuales la secuencia de pasos es ininterrumpida.
	Decisión. Rombo: este símbolo es utilizado cuando dentro del flujo del proceso, existen cursos alternativos de acción.
	Documento: utilizado cuando se requiere diagramar algún documento que es generado o transferido a lo largo del proceso.
	Inicio/fin de proceso: como una formalidad este símbolo se utiliza para iniciar un procedimiento y para indicar su terminación. En algunos casos, se puede omitir el representar el final de un proceso en razón a que este continúe en otro procedimiento.

1.10.412 Actualizaciones.

A efecto de mantener actualizado el manual, se realizarán las revisiones programadas por la dirección, o cuando la normativa legal y técnica aplicable a las unidades de auditoría interna sea reformada.

CAPITULO II

2. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.

2.1 Tipo de estudio.

Se utilizó el método hipotético deductivo; pues se identificó el problema y las variables que lo integran, estas se estudiaron a través de cuestionarios dirigidos a los directores o gerentes de las unidades de auditoría interna de los ministerios que conforman el Órgano Ejecutivo; de tal forma que, se obtuvieron elementos de juicio suficientes que permitieron determinar la calidad del servicio que presta auditoría interna a la máxima autoridad de la institución.

2.2 Delimitación de la investigación.

2.2.1 Delimitación Espacial.

La investigación se llevó a cabo en el departamento de San Salvador ya que la mayoría de las instituciones del sector público y sus oficinas centrales funcionan en dicha zona.

2.2.2 Delimitación Temporal.

La investigación se enfocó a la introducción de la norma ISO 9001:2000 en El Salvador, en los periodos de junio de 2004 a diciembre de 2006, como parte de los procesos de modernización que impulsó el Estado a través de sus ministerios.

2.2.3 Delimitación Teórica.

La presente investigación se enfocó en el área de auditoría específicamente en el Órgano Ejecutivo; siendo las unidades de auditoría interna de las instituciones del sector público, sujetas a análisis.

2.3 Unidades de análisis.

Las unidades de análisis están conformadas por los Directores y/o Gerentes de cada una de las unidades de auditoría interna de las instituciones que conforman el Órgano Ejecutivo.

2.4 Determinación de universo y muestra.

2.4.1 Universo

El universo para esta investigación estuvo formado por 13 Instituciones que integran el actual Órgano Ejecutivo.

2.4.2 Muestra

En el caso particular de esta investigación no fue necesario realizar el cálculo de la muestra, debido a lo reducido de la población, la cual está constituida de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo en el Art. 28, por un total de 13 Ministerios que a su vez le corresponden 13 unidades de auditoría interna. Esto permitió encuestar al 100% de los responsables que conforman los sujetos a ser observados.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.5.1 Investigación bibliográfica.

Fuente de información que consistió en la lectura explorativa y evaluativa de diferentes libros, leyes, decretos, reglamentos, tales como: textos sobre auditoría, Normas de Auditoría Gubernamental (NAG), Ley de la Corte de Cuentas de la República, Normas Técnicas de Control Interno (aprobadas por medio del Decreto Ejecutivo N°4), Trabajos de Graduación sobre Auditoría Gubernamental, entre otros, con el fin de contar con un cúmulo de información que respalde el estudio que se realizó.

2.5.2 Investigación de campo.

En esta etapa se hizo uso de técnicas que permitieron obtener la opinión de los directores, gerentes o jefes de las unidades de auditoría para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2000, así como también conocer la importancia que ellos consideran tienen las normas en el servicio que prestan.

a) Entrevistas: Estas se llevaron a cabo mediante una guía metodológica previamente estructurada, tomando en cuenta aspectos complementarios que no se incluyeron en la encuesta; con el propósito de obtener información sobre aspectos relacionados con las Unidades de Auditoría Interna.

b) Encuestas: Herramienta utilizada para llevar a cabo la investigación, el cuestionario fue diseñado con preguntas cerradas tomando en consideración requisitos mínimos de calidad contenidos en el marco normativo técnico y legal, la cual sirvió para obtener elementos de juicio necesarios que permitieron elaborar el diagnóstico.

2.6 Procesamiento de la información.

Los datos recopilados en la investigación fueron obtenidos de forma manual y posteriormente procesados por medio de la aplicación del programa Excel en el cual se diseñaron los cuadros que permitieran el análisis de las frecuencias de acuerdo al resultado de cada una de las preguntas.

2.7 Análisis e interpretación de datos.

A continuación se presenta los resultados de la investigación:

PREGUNTA N° 1

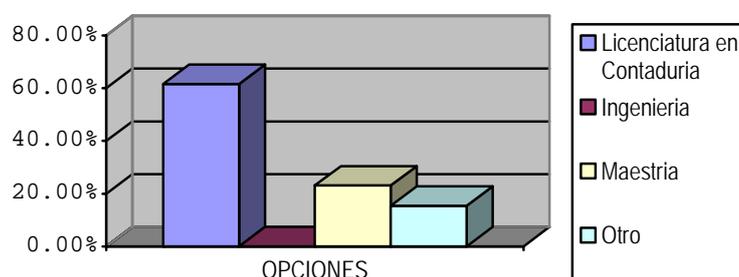
¿Que nivel académico posee?

Objetivo: Conocer la preparación académica de los responsables de las unidades de auditoria interna para identificar el personal idóneo para dirigir la unidad.

CUADRO N° 1

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Licenciatura en Contaduría	8	61.54%
Ingeniería	0	0.00%
Maestría	3	23.08%
Otro	2	15.38%
Total	13	100.00%

NIVEL ACADEMICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA



Análisis e Interpretación:

El 61.54% de los encuestados son profesionales de Contaduría Pública, un 23.08% poseen grado académico a nivel de maestría; mientras tanto un 15.38% están bajo la responsabilidad de profesionales en Economía y Administración de Empresas respectivamente.

La mayor parte de las unidades de Auditoría Interna están a cargo de profesionales de Contaduría Pública.

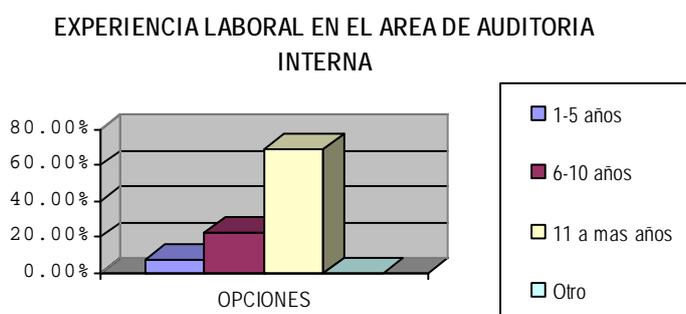
PREGUNTA N° 2

¿Cual es su experiencia laboral en el sector público?

Objetivo: Identificar la experiencia laboral que posee dentro del sector público en el área de auditoría interna.

CUADRO N° 2

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1-5 años	1	7.69%
6-10 años	3	23.08%
11 a más años	9	69.23%
Otro	0	0
Total	13	100%



Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de las encuestas, el 7.69% expresó no tener experiencia en el sector público; mientras que el 23.08% posee de 6-10 años laborando en este sector la cual se considera aceptable; asimismo el 69.23% que representa la mayor parte manifestó poseer de 11 a más años.

Estos resultados indican que la mayor parte de las unidades de Auditoría Interna están con personal experimentado.

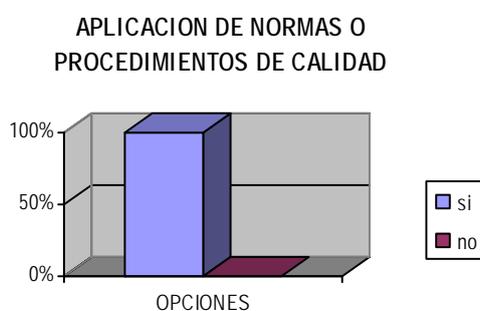
PREGUNTA N° 3

¿La Unidad de Auditoría Interna bajo su cargo aplica algún tipo de normas o procedimientos que aseguren la calidad en el servicio que prestan?

Objetivo: Determinar si las unidades de auditoría interna aplican normas o procedimientos que orienten su trabajo hacia la calidad para prestar un mejor servicio.

CUADRO N° 3

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	13	100%
No	0	0
Total	13	100%



Análisis e Interpretación:

El 100% de las unidades encuestadas afirmó que posee procedimientos y normas de calidad. De lo anterior se deduce que existe interés en asegurar un nivel de calidad aceptable a los servicios que esta área presta.

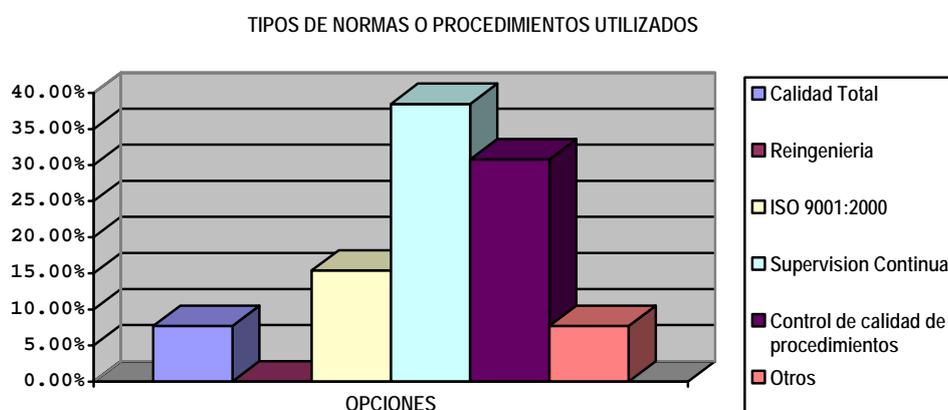
PREGUNTA N° 4

Si la respuesta anterior es positiva ¿Cuales de las siguientes normas o procedimientos aplican?

Objetivo: Determinar que tipo de normas o procedimientos utiliza la unidad de auditoria interna para asegurar la calidad en los servicios que prestan.

CUADRO N° 4

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Calidad Total	1	7.69%
Reingeniería	0	0
ISO 9001:2000	2	15.38%
Supervisión Continua	5	38.46%
Control de Calidad de Procedimientos	4	30.77%
Otros	1	7.69%
Total	13	100%



Análisis e Interpretación:

Al preguntar acerca de las normas o procedimientos que aplican, se observó que un 38.46% emplean supervisión continua, un 30.77% utiliza control de calidad de procedimientos, el 15.38% normas ISO 9001, mientras tanto un 7.69% restante asevera efectuar distintos procedimientos de calidad de acuerdo a la naturaleza de la institución debido a que están reguladas con leyes de carácter especial. En consecuencia la mayor parte de las unidades para asegurar el servicio que prestan se basan en supervisión continua.

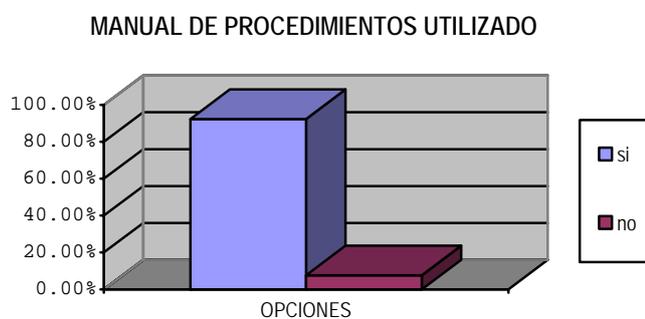
PREGUNTA N° 5

¿La Unidad de auditoría interna posee un manual de procedimientos para realizar el trabajo?

Objetivo: Conocer si las unidades de auditoría interna poseen procedimientos para realizar el trabajo de forma lógica, eficaz y eficiente.

CUADRO N° 5

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	12	92.31%
No	1	7.69%
Total	13	100%



Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos muestran que un 92.31% tienen definidas y documentadas las funciones y responsabilidades atribuidas a cada elemento que la integra; asimismo un 7.69% manifestó no contar con un manual de procedimientos.

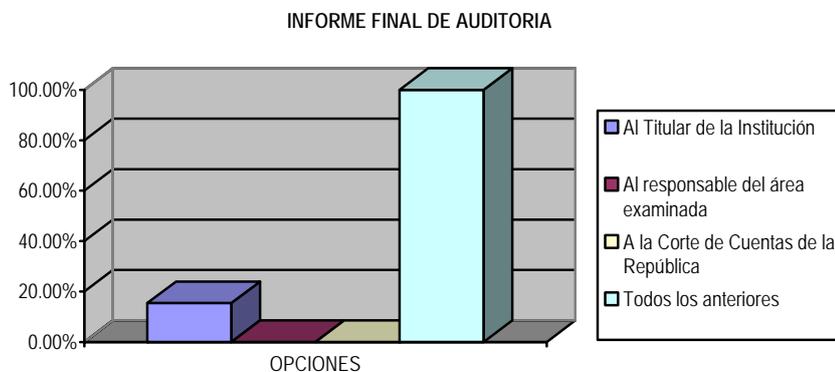
PREGUNTA N° 6

¿A quien se dirige el informe final de las auditorias realizadas?

Objetivo: Identificar el destino final que tiene el informe de auditoria.

CUADRO N° 6

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Al Titular de la Institución	2	15.38%
Al responsable del área examinada	0	0 %
A la Corte de Cuentas de la República	0	0 %
Todos los anteriores	13	100%



Análisis Interpretación:

El resultado de la tabulación anterior refleja que el 100% de los encuestados respondió la opción todos los anteriores en la que se encuentran el titular de la institución, el responsable del área examinada y la Corte de Cuentas de la República a quienes se les dirige el informe final de las auditorías realizadas, luego de haber efectuado la discusión de su contenido con los responsables de las áreas auditadas, y un 15.38% manifiesta que lo envía al titular de la institución.

PREGUNTA N° 7

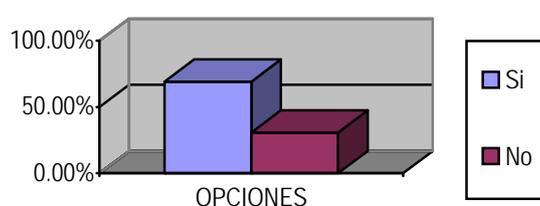
¿Conoce sobre el contenido y los beneficios que proporciona la implementación de la Norma ISO 9001:2000?

Objetivo: indagar sobre el conocimiento que poseen acerca de la Norma ISO 9001:2000.

CUADRO N° 7

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	9	69.23%
No	4	30.77%
Total	13	100%

CONTENIDO DE NORMAS ISO 9001:2000



Análisis e Interpretación:

Del total de los encuestados el 69.23% respondió que si conoce sobre el contenido y los beneficios que proporciona establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2000, y el 30.77% manifestó desconocerla.

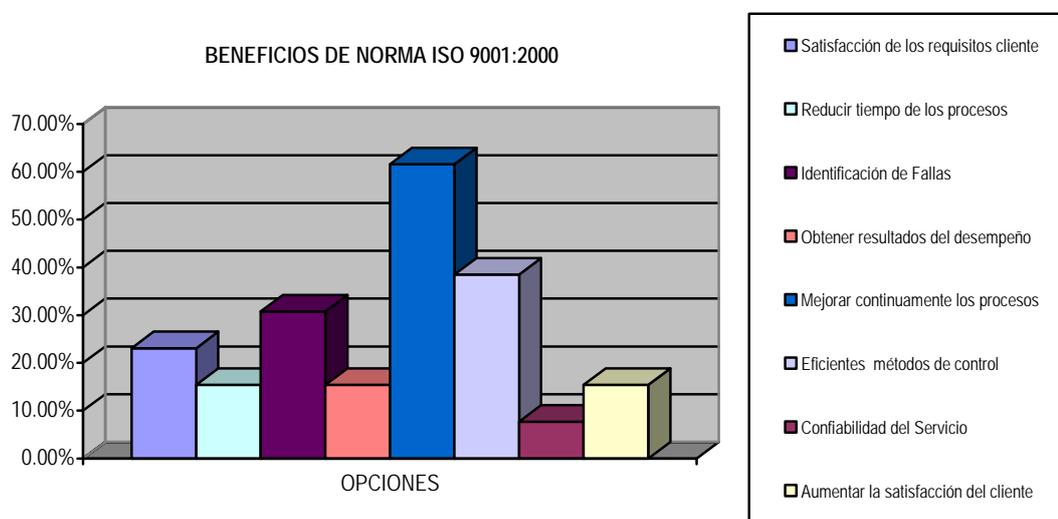
PREGUNTA N° 8

Si la respuesta anterior es positiva ¿Cuáles de los siguientes beneficios considera más importantes?

Objetivo: Conocer que clase de beneficios le interesan de la norma ISO 9001:2000

CUADRO N° 8

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Satisfacción de los requisitos cliente	3	23.07%
Reducir tiempo de los procesos	2	15.38%
Identificación de Fallas	4	30.77%
Obtener resultados del desempeño	2	15.38%
Mejorar continuamente los procesos	8	61.54%
Eficientes métodos de control	5	38.46%
Confiablez del Servicio	1	7.69%
Aumentar la satisfacción del cliente	2	15.38%



Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 61.54% de los encuestados mencionó que mejorar continuamente los procesos, asimismo el 23.07% respondió que la satisfacción de los requisitos cliente, un 30.77% identificación de fallas, otro 38.46% manifestó eficientes métodos de control, el 15.38% manifiesta reducir tiempo de los procesos, otro 15.38% obtener resultados del desempeño, de igual forma el 15.38% aumentar la satisfacción del cliente y finalmente el 7.69% opinó que confiabilidad del servicio.

El total de encuestado manifestó tener interés sobre los beneficios de las normas ISO 9001:2000

PREGUNTA N° 9

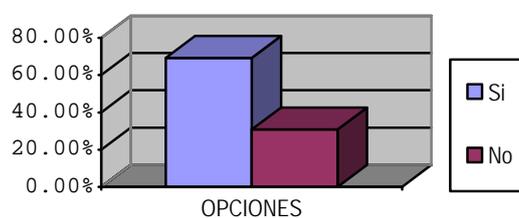
¿Se le han proporcionado capacitaciones sobre la norma ISO 9001:2000?

Objetivo: Conocer si han sido capacitados los encuestados en cuanto a lo que respecta la norma ISO 9001:2000.

CUADRO N° 9

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	9	69.23%
No	4	30.77%
Total	13	100%

**CAPACITACIONES SOBRE NORMAS ISO
9001:2000**

**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados el 69.23% expresan, que han recibido capacitaciones sobre la norma ISO 9001:2000; sin embargo el 30.77% no se les ha capacitado sobre dicha norma; además 2 de las personas encuestadas manifiestan desconocerla completamente.

PREGUNTA N° 10

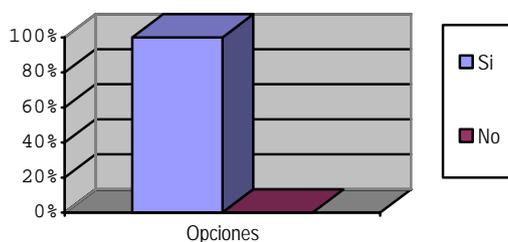
¿Considera que estas normas pueden ser implementadas, certificadas y aplicadas en la Unidad de Auditoría Interna de la institución en que labora?

Objetivo: Obtener la opinión de los directores o gerentes de las unidades de auditoría interna acerca de si las normas ISO 9001:2000 pueden ser adoptadas y aplicadas por estos.

CUADRO N° 10

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	13	100%
No	0	0 %
Total	13	100%

**ADOPCION DE LAS NORMAS ISO
9001:2000**

**Análisis e Interpretación:**

El 100% de los responsables de las Unidades de Auditoría Interna respondió que si consideran que las normas pueden ser implementadas, adoptadas y aplicadas.

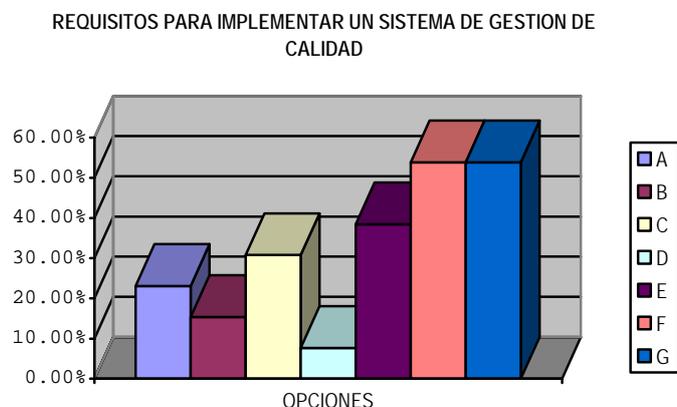
PREGUNTA N° 11

¿Cuales de los requisitos generales que exige la norma ISO 9001:2000 para la implementación de un sistema de gestión de calidad le serian factibles de cumplir?

Objetivo: Identificar si se puede cumplir con los requisitos generales que exige la norma ISO 9001:2000, para la implementación de un sistema de gestión de calidad.

CUADRO N° 11

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización	3	23.07%
b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos	2	15.38%
c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.	4	30.77%
d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.	1	7.69%
e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos	5	38.46%
f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos.	7	53.85%
g) Todos los anteriores	7	53.85%



Análisis e Interpretación:

Del total de los encuestados el 23.07% expresó identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización, el 15.38% determinar la secuencia e interacción de estos procesos, mientras tanto un 30.77% manifestó que establecer criterios y métodos necesarios para cerciorarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, mientras que un 38.46% opinó que el requisito que les sería más factible cumplir es realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos; por otra parte un 7.69% opinó que asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesaria, para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos y finalmente un 53.85% consideró que implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos.

PREGUNTA N° 12

¿De acuerdo con los requisitos que plantea la norma, los considera importantes para garantizar la calidad de los servicios que prestan las unidades de auditoría interna?

Objetivo: Conocer si los responsables de las unidades de auditoría interna consideran que los requisitos planteados en la norma contribuirán a mejorar los servicios que prestan.

CUADRO N° 12

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	9	69.23%
No	4	30.77%
Total	13	100%



Análisis e Interpretación:

Del total de los encuestados, el 69.23% opinan que los requisitos de calidad planteados por la norma son importantes para garantizar un mejor servicio; mientras que el 30.77% manifestó lo contrario.

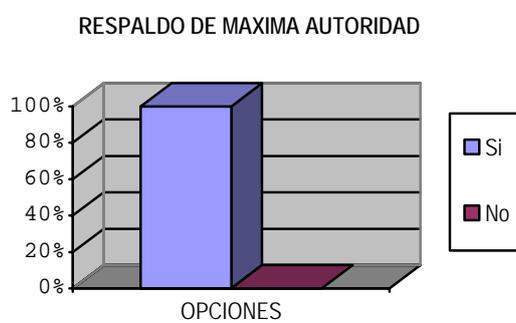
PREGUNTA N° 13

¿Considera usted contar con el respaldo total de la máxima autoridad de la institución para la implementación de la norma ISO 9001:2000?

Objetivo: Verificar si se cuenta con la capacidad económica y con el apoyo de la dirección superior para la implementación de dichas normas.

CUADRO N° 13

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	13	100%
No	0	0 %
Total	13	100%



Análisis e Interpretación:

El 100% de los encuestados manifestó que gozan del respaldo de la máxima autoridad y de la capacidad económica en la propuesta de implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2000.

PREGUNTA N° 14

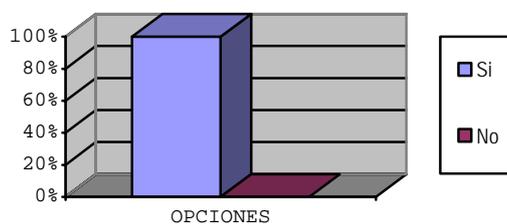
¿Estaría interesado en contar con un manual que contenga una guía metodológica sobre establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2000, relativa a los servicios que la unidad de auditoría interna presta?

Objetivo: Conocer si los directores, jefes o gerentes de auditoría interna les interesaría contar con un documento que brinde lineamientos para la adopción y aplicación de la norma ISO 9001:2000.

CUADRO N° 14

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	13	100%
No	0	0%
Total	13	100%

INTERES DE OBTENER UN MANUAL DE CALIDAD

**Análisis e Interpretación:**

Los resultados muestran que el 100% de los encuestados están interesados en obtener un manual que contenga una guía metodológica sobre, establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad, de acuerdo a los requisitos que plantea la Norma ISO 9001:2000, ya que es una herramienta necesaria que contribuirá a que estas unidades presten un mejor servicio.

PREGUNTA N° 15

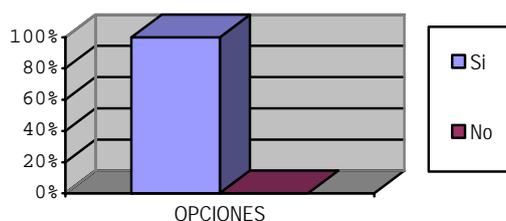
Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, ¿Considera necesaria la elaboración de un manual que contenga una guía metodológica sobre la implementación de la norma ISO 9001:2000, que le permita conocer este proceso?

Objetivo: Conocer que cantidad de unidades de auditoria interna consideran necesaria la elaboración de un manual para adoptar e implementar la norma de calidad ISO 9001:2000, en los procesos de auditoria que actualmente posee, así como los que surjan posteriormente.

CUADRO N° 15

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	13	100%
No	0	0%
Total	13	100%

NECESIDAD DE UN MANUAL DE CALIDAD SEGUN
NORMA ISO 9001:2000

**Análisis e Interpretación:**

El resultado de la tabulación anterior refleja una rotunda aprobación de la elaboración de un manual que sirva como guía para la adopción e implementación de normas ISO en sus unidades de auditoria interna, ya que el 100% opinó que es fundamental el diseño de este tipo de manuales.

2.8 Diagnóstico sobre la situación actual en las unidades de auditoría interna de las instituciones del sector público.

De los resultados de la investigación de campo realizada en los ministerios que integran el Órgano Ejecutivo del Gobierno de El Salvador, se obtuvieron elementos de juicio suficientes que permitieron establecer las condiciones que prevalecen en las Unidades de Auditoría Interna en lo relativo a la calidad del trabajo que desarrollan. El diagnóstico se segmentó en tres áreas básicas, las cuales son:

2.8.1 Aspectos generales.

2.8.2 Aspectos técnicos.

2.8.3 Aspectos legales.

2.8.1 Aspectos generales

Parte de los elementos a investigar lo constituyó el recurso humano que debe estar calificado mediante la educación apropiada, idoneidad en el cargo en lo observado el 61.54% es decir su mayoría están bajo la responsabilidad de profesionales de contaduría pública; la formación o experiencia, es así como el 69.23% de los encuestados posee más de once años de experiencia en el sector público en el área de auditoría interna.

Los cambios socioeconómicos han traído consigo estándares que permiten determinar el grado de satisfacción de las necesidades del cliente, en tal sentido, las Normas ISO 9001 ya en el medio son conocidas por todos los profesionales en la calidad del servicio, sin embargo, esta innovación demanda evaluaciones continuas que las mismas normas establecen, lo cual requiere un proceso de auditoría del sistema de calidad.

En consideración de lo anterior se determinó que el 69.23% de los encuestados; es decir, 9 responsables manifiestan tener conocimientos sobre las Normas ISO 9001, el cual representa un porcentaje significativo en lo relativo al conocimiento de las normas, lo que indica que estos están conscientes de los cambios y exigencias del sistema económico globalizado; en lo relativo a los beneficios del sistema de calidad el 61.54% de los encuestados mencionó que mejorar continuamente los procesos, y un 7.69% opinó que confiabilidad del servicio.

Del 100% de los profesionales encuestados, el 30.77% no ha recibido capacitación sobre el tema de la calidad, razón por la cual se deduce que un buen porcentaje están conscientes de la importancia de aplicar técnicas a los servicios que presta.

CUADRO N°1
ASPECTOS GENERALES

N° de Pregunta	Respuesta	Unidad de observación	Frecuencia relativa
1	Grado académico del profesional responsable de la unidad	8	61.54%
2	Años de experiencia de laboral en el sector público* *Mas de 11 años	9	69.23%
7	Conocimientos sobre las Normas ISO 9001	9	69.23%
8	Beneficios *Mejora continua *Confiable del servicio	8 1	61.54% 7.69%
9	No han recibido capacitación sobre ISO 9001	2	30.77%

2.8.2 Aspectos técnicos

Las Normas de Auditoría Gubernamental establecen que se debe diseñar un sistema interno de control de calidad, con el propósito de evaluar las operaciones llevadas a cabo en la Unidad de Auditoría Interna, y que éstas se ejecutan bajo estándares establecidos por la profesión.

Del total de los encuestados el 7.69% manifestó que no cuentan con manuales de procedimientos para asegurar un nivel de calidad aceptable lo cual explica el porque de sus deficiencias; como mala planificación de auditorías posteriores y la ejecución de las mismas sin el debido procedimiento; sin embargo al evaluar los aspectos referentes al cumplimiento de los requisitos mínimos de calidad que exige la Norma ISO 9001:2000 un 53.85% afirma poder cumplir con los requisitos generales que plantea la norma, y un 69.23% los considera importantes para garantizar la calidad de los servicios que prestan en sus Unidades de Auditoría Interna.

Al consultarles a las Unidades de observación, en relación al interés y a la necesidad de poder contar con una guía metodológica sobre establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2000, el 100% manifestó considerar necesaria la elaboración de dicho manual ya que como se puede observar es una herramienta necesaria que contribuirá a estas unidades a la mejora continua, asegurando la calidad de los servicios que prestan garantizando la satisfacción de los usuarios.

Se concluye de acuerdo a los resultados obtenidos; que la mayoría de los encuestados consideran obtener beneficios con la implantación de las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad, lo que facilitaría la toma de decisiones, se volverían más competitivas dentro de los servicios que las unidades de auditoría interna prestan al contar con nuevos conocimientos, y que el éxito dependerá de la buena implantación que desarrolle la dirección, gerencia o jefatura de la unidad encargada.

CUADRO N° 2
ASPECTOS TECNICOS

N° de Pregunta	Respuesta	Unidad de observación	Frecuencia Relativa
5	No tienen manuales de procedimientos	1	7.69%
11	Si les seria factible cumplir los requisitos que plantea la norma ISO 9001:2000	7	53.85%
12	Si los requisitos son importantes para garantizar la calidad de los servicios que prestan	9	69.23%
14	Si esta interesado en contar con un manual que contenga una guía metodológica para implementar un sistema de calidad.	13	100%
15	Si considera necesaria la elaboración de la propuesta de requisitos de calidad para las Unidades de Auditoria Interna en las Instituciones Públicas del Órgano Ejecutivo.	13	100%

2.8.3 Aspectos legales.

Las Normas Generales relacionadas con la fase de examen hacen mención que el sistema interno de control de calidad implementado por las unidades de auditoria interna, debe ofrecer seguridad razonable que cumple las Normas de Auditoria Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República y ha establecido políticas y procedimientos de auditoria adecuados.

El 100% de los encuestados afirmó que aplican algún tipo de procedimientos y normas de calidad en sus Unidades de Auditoria Interna; de lo cual se deduce que existe interés en asegurar un nivel de calidad aceptable a los servicios que prestan.

Al preguntar que normas o procedimientos aplican, el 38.46% admitió utilizar en sus unidades supervisión continua, es decir la mayoría de las unidades de auditoría interna emplea dicho procedimiento.

Con respecto a quien se dirige el informe final de las auditorías realizadas; el 100% de los encuestados manifestó que al titular de la institución, al responsable del área auditada y a la Corte de Cuentas de la República; luego de haber realizado la discusión de su contenido con los responsables de las áreas examinadas, en cumplimiento a lo establecido en el Art. 37 de La Ley de la Corte de Cuentas de la República.

CUADRO N° 3
ASPECTOS LEGALES

N° de Pregunta	Respuesta	Unidad de Observación	Frecuencia Relativa
3	Si aplica algún tipo de normas o procedimientos que aseguren la calidad	13	100%
4	Procedimientos que aplican Supervisión Continua	5	38.46%
6	Se dirige el informe Final de las auditorías realizadas al Titular de la Institución, al responsable del área auditada y la Corte de Cuentas	13	100%

CAPITULO III

3. PROPUESTA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICANDO LA NORMA ISO 9001:2000, EN LAS UNIDADES DE AUDITORIA INTERNA DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR PUBLICO.

INTRODUCCION.

La calidad se ha convertido en la actualidad en una necesidad para ofrecer un mejor servicio. Es por ello que el sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2000 reflejan el consenso internacional en este tema, que ha cobrado gran popularidad y en nuestro medio organizaciones han decidido tomar el camino de implantarlas.

El distintivo de certificada ISO 9001:2000 se observa hoy en diferentes empresas e instituciones y previo a la certificación se debe seguir un proceso de sensibilización de la norma, en la que todo el personal de la dirección o unidad esta obligado en participar, debido que es muy importante que se conozca el contenido de la norma y los requisitos que exige para poder obtener la certificación.

La institución autorizada a exhibir el distintivo de "certificada" ha superado con éxito un examen llamado "auditoria de calidad" por parte de un organismo independiente denominado entidad certificadora. Esta prueba tiene por objeto verificar si la institución cumple con las normas de calidad que exige la ISO 9001:2000.

El procedimiento metodológico que aquí se propone cumple con el objetivo de servir como guía para obtener la certificación bajo las normas ISO 9001:2000; estableciendo diferentes etapas, las cuales son planeación, implementación y certificación.

3.1 Objetivos del manual

3.1.1 Objetivo general

Proveer a los directores, gerentes o jefes de las unidades de auditoría interna de las instituciones públicas del Órgano Ejecutivo en forma detallada los diferentes pasos a seguir para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2000.

Ofrecer a las instituciones, modelos de diferentes documentos para implementar el sistema de gestión de calidad.

Dar a conocer, los requisitos que la Norma ISO 9001:2000 exige para su adopción e implantación.

3.1.2 Objetivos específicos

- Que el sistema de gestión de calidad pueda ser aplicado por los responsables de las unidades de auditoría interna de cualquier institución que se enfrente a la compleja tarea de establecer un sistema de gestión de calidad.
- Disponer de una herramienta escrita que oriente a desarrollar las actividades de auditoría interna.
- Unificar criterios entre los miembros de la gerencia de auditoría interna para el desarrollo de las actividades asignadas.
- Brindar los lineamientos para la adopción e implementación de normas de calidad ISO 9001:2000, así mismo proporcionar los modelos de la documentación del sistema de calidad que se ajuste a las necesidades de las unidades de auditoría interna de las instituciones del sector público con el propósito de garantizar la calidad de los servicios proporcionados a sus usuarios.

3.2 Requisitos aplicables al sistema de gestión de calidad (SGC).

3.2.1 Matriz de requisitos de la norma iso 9001:2000 aplicables al sistema de gestión de calidad.

PROCESOS	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000
Gestión de calidad	4.1 Requisitos generales 4.2.1 Generalidades de la documentación 4.2.2 Manual de calidad 4.2.3 Control de los documentos 4.2.4 Control de los registros 5.1 Compromiso de la dirección 5.3 Política de calidad 5.4 Planificación 8.2.2 Auditoría interna 8.2.3 Medición y seguimiento de los procesos 8.2.4 Medición y seguimiento de los productos 8.3 Control del producto no conforme
Mejora continua	8.5.2 Acciones correctivas 8.5.3 Acciones preventivas 5.6 Revisión por la dirección
Comunicación interna	5.5.3 Comunicación interna
Gestión de los recursos	6.1 Provisión de los recursos 6.2 Recurso humano 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo
Servicio al cliente	7.2.3 Comunicación con el cliente 8.2.1 Satisfacción del cliente
Auditoría interna	5.2 Enfoque al cliente 7.1 Planificación de la realización del producto. 7.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el

		producto.
	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio.
	7.5.3	Identificación y trazabilidad.
	7.5.4	Propiedad del cliente.
Adquisición y administración de servicios de auditoría	7.4.2	Información de las compras.
	7.4.3	Verificación de los productos comprados.
Nota: Los requisitos de la norma que se aplican a todos los procesos son:		
5.4.1	Objetivos de calidad	
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	
4.2.4	Control de riesgos	
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	
8.4	Análisis de datos	
8.5.1	Mejora continua	

3.2.2 Requisitos de la normativa legal aplicables al sistema de gestión de calidad.

Las leyes que aplican al sistema de gestión de calidad son las siguientes:

La Ley de la Corte de Cuentas de La República, Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas en el proceso de auditoría interna y El Código de Ética Profesional para Contadores Públicos.

3.2.3 Requisitos de la organización.

Los requisitos están definidos en los procesos del sistema de gestión de calidad de la unidad de auditoría interna.

3.3 Actualizaciones.

A efecto de mantener actualizado el manual, se realizarán las revisiones programadas por la dirección, o cuando la normativa legal y técnica aplicable a las unidades de auditoría interna sea reformada.

3.4 Mapa de los procesos.

Para comenzar con la implantación de un sistema de gestión de la calidad es necesario el análisis de los procesos de trabajo; una herramienta útil para tal función es la estructura de los procesos o mapa de los procesos.

El mapa de los procesos de una organización permite considerar la forma en que cada proceso individual se vincula vertical y horizontalmente, sus relaciones y las interacciones dentro de la institución, pero sobre todo también con las partes interesadas fuera de la entidad, formando así el proceso general.

Esta orientación hacia los procesos exige la subdivisión en individuales teniendo en cuenta las estrategias y objetivos de la institución, la experiencia ha demostrado que es conveniente definir los datos de entrada, parámetros de control y datos de salida.

Una vez definida la estructura de los procesos se procede a documentar el sistema, elaborando o mejorando los procedimientos e instrucciones; para ello se considera la estructura de documentación del sistema de calidad.

3.5 Propuesta del manual de calidad.

Para efectos de presentar el "diseño de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2000, en las unidades de auditoría interna de las instituciones del sector público, se inicia con la vigencia de las normas ISO 9001 (año 2006), la cuál se mantiene durante seis años aproximadamente antes de ser sometida a revisión.

3.6 Alcance del sistema de gestión de calidad.

El alcance del sistema de gestión de calidad de la dirección o gerencia de auditoría interna, incluye los procesos: gestión de calidad, mejora continua, comunicación interna, gestión de los recursos, servicio al cliente, auditoría interna, adquisición y administración de servicios; así como los procedimientos respectivos; además los principales productos son: plan anual de trabajo, planeación por cada auditoría, borrador de informe e informe final de auditoría, derivados de las auditorías de ejecución financiera, especiales y operativas de cada institución.

3.7 Clientes de la organización.

3.7.1 Clientes internos.

Los clientes internos son:

Titular de la institución, director de auditoría interna, supervisores, auditores y secretaria de la gerencia de auditoría interna.

3.7.2 Clientes externos.

Dentro de los clientes externos tenemos:

Las dependencias de cada Ministerio y La Corte de Cuentas de la República de El Salvador.

3.8 Productos.

- Plan anual de trabajo
- Planeación de cada auditoría
- Borrador de informe
- Informes de auditoría

3.9 Proveedores.

- Director de auditoría interna.
- Direcciones o gerencias institucionales.
- Supervisores de auditoría interna.
- Firmas de auditoría.

3.10 Exclusiones del sistema de gestión de calidad.

Los requisitos de la norma ISO 9001:2000 que no aplican al sistema de gestión de calidad de la unidad de auditoría interna, debido a la naturaleza de la misma son:

Requisitos de la norma	Justificación
7.3 Diseño y desarrollo	Para la auditoría interna institucional los productos son definidos en la Ley de la Corte de Cuentas de La República.
7.4.1 Proceso de compras	Para efectos de la unidad de auditoría interna la evaluación de proveedores no es parte de la naturaleza de las actividades de la unidad.
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación de servicio.	Dicho requisito no es aplicable para auditoría interna, debido a que los productos y servicios pueden ser verificados mediante actividades de seguimiento o medición durante el desarrollo de ellos, antes de ser entregados al cliente.
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.	Los servicios y productos de auditoría interna no necesitan ser calibrados antes de su utilización, ni ajustados según sea necesario, ni protegerse contra daños ni deterioros.

3.11 VIGENCIA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

El sistema de gestión de calidad de la dirección de auditoría interna inicia su implementación cuando se cuenta con la política, los objetivos, los procesos y la documentación del sistema para luego realizar las gestiones para la certificación.

3.12 MANUAL DE CALIDAD



MANUAL DE CALIDAD DE LA DIRECCION DE AUDITORIA INTERNA

ELABORADO POR:

Firma:

Fecha:

REVISADO POR:

Firma:

Fecha:

APROBADO POR:

Firma:

Fecha:

MANUAL DE CALIDAD

Visión

Ser la unidad líder del sector público, contando con el personal idóneo y multidisciplinario contribuyendo a la optimización del uso de los recursos asignados a la institución.

Misión

Disponer con personal capacitado para cumplir eficientemente con los objetivos de la institución por medio de la practica de auditorias de forma objetivas e independientes apegadas al marco legal regulatorio.

Política de calidad

Proporcionar servicios de auditoria, financieras, operativas y especiales, eficaces y eficientes que cumplan con el marco legal y regulatorio de la institución, velando por la transparencia en el uso de los recursos del estado asignados y buscando la mejora continua de los procesos en beneficio de la institución.

Objetivos de calidad

Servicios de auditoria eficaces.

1. Prestar servicios de auditorias oportuno
2. Afirmar que las auditorias sean realizadas con independencia y objetividad libre de sesgo
3. Garantizar que las auditorias sean realizadas por el personal idóneo.

Servicios de auditorias eficientes.

4. Controlar de forma eficiente los recursos disponibles para realizar las auditorias

Cumplir con el marco legal y regulatorio.

5. Asegurarse de cumplir con las leyes, reglamentos, acuerdos, decretos, aplicables a la institución.

Transparencia en el uso de los recursos

6. Verificar el uso correcto de los bienes y de los recursos financieros.

Mejorando continuamente los procesos

7. Implementar las mejoras que surjan y contribuyan a la sostenibilidad del sistema de calidad.

MANUAL DE CALIDAD

Fecha de elaboración: _____

Fecha de actualización: _____

Código de proceso: P-GC-01

Proceso: Gestión de calidad

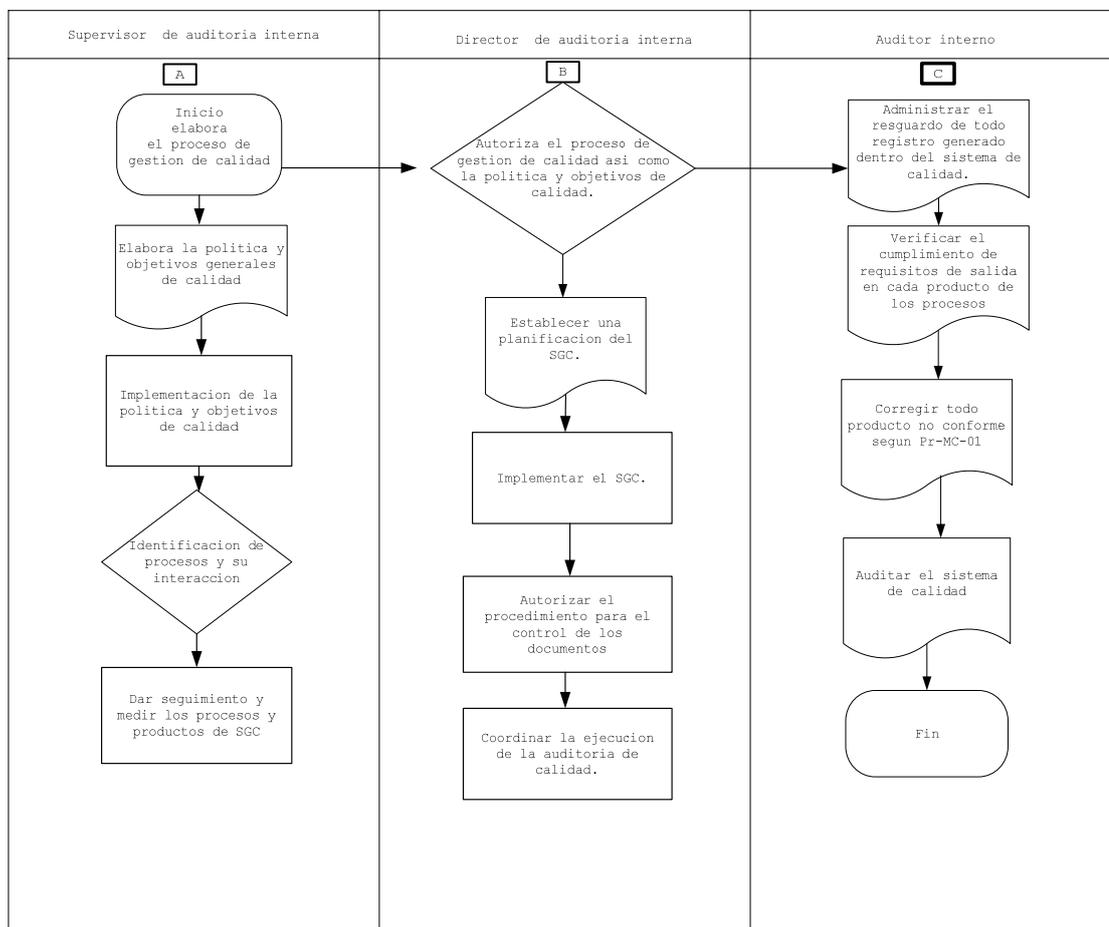
Responsable: Dirección de auditoría interna

Objetivo: Establecer las directrices para implementar, un sistema de gestión de calidad para la unidad de auditoría interna.

N°	Responsable	Descripción	Documento
1	Supervisor	Elabora la política, los objetivos, los procesos y la documentación del sistema de calidad.	Proceso de Gestión de Calidad del 01 al 06, P-GC-01 al 06 Procedimiento de auditoría interna del 01-04 Pr-AI-01 al 04
2	Director	Autoriza los procesos; así como la política, objetivos generales y cualquier otro documento declarado en el sistema de gestión de calidad.	P-GC-01 al 06 Pr-AI-01 al 04
3	Director	Establece una planificación del sistema de gestión de calidad, vela por su implementación, verifica su cumplimiento y actualiza, cuando se requiera.	P-GC-01 al 06 Pr-AI-01 al 04
4	Director, supervisor y auditores	Implementa el sistema de gestión de calidad.	P-GC-01 al 06 Pr-AI-01 al 04
5	Director	Autoriza el procedimiento para el control de los documentos del sistema de calidad; así como el de los registros.	Pr-GC-01 al 02
6	Supervisor y auditores	Archiva, protege, identifica y recupera fácilmente los registros bajo su responsabilidad.	Pr-GC-01 al 02

7	Director, supervisor	Da seguimiento y mide los procesos del sistema de gestión de calidad; así como el análisis de los datos recopilados.	P-GC-02
8	Director, supervisor	Da seguimiento y mide los productos del sistema de calidad, según el proceso P-GC-02.	P-GC-02
9	Supervisor y auditores	Corrige el producto no conforme.	Proceso de Mejora Continua 01, P-MC-01
10	Director	Coordina la ejecución de la auditoria de calidad.	Pr-GC-02
11	Secretaria	Controla los documentos del sistema, internos y externos, según el procedimiento.	Pr-GC-01
12		Fin del proceso.	

FLUJOGRAMA DE GESTION DE CALIDAD



MANUAL DE CALIDAD

Fecha de elaboración: _____

Fecha de actualización: _____

Código de proceso: P-GC-02

Proceso: Mejora continua.

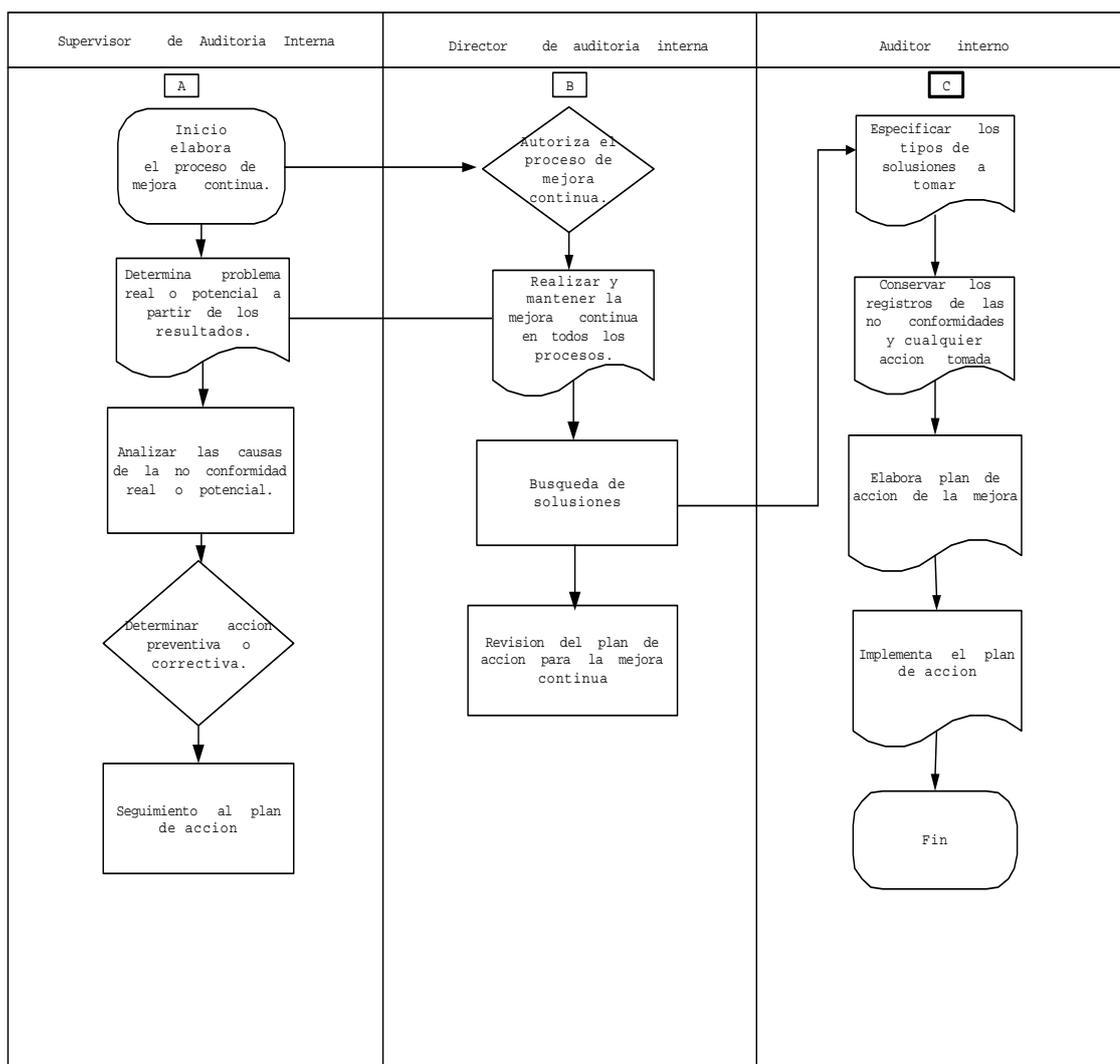
Responsable: Dirección de auditoría interna

Objetivo: Establecer e implementar el proceso para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.

N°	Responsable	Descripción	Documento
1	Supervisor	Elabora el proceso de mejora continua.	Proceso de Gestión de Calidad 02, P-GC-02
2	Director	Autoriza el proceso de mejora continua.	P-GC-02
3	Director, supervisor, auditor	Realiza y mantiene la mejora continua en todos los procesos del sistema de gestión de calidad.	P-GC-02
4	Director	Autoriza el control del producto no conforme y previene que no se les entreguen al cliente interno o externo.	P-GC-02 Formulario de mejora continua 01, F-MC-01 Formulario de gestión de calidad 01, F-GC-01
5	Director	Establece las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme, para determinar el problema real o potencial a partir de los resultados.	F-MC-01 F-MC-01
6	Supervisor	Analiza las causas del producto no conforme.	P-GC-02 F-GC-01
7	Auditor	Especifica los tipos de soluciones a tomar o la decisión de eliminar la no conformidad detectada.	
8	Auditor	Conserva los registros clasificados de acuerdo a la	

		naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada.	
9	Supervisor	Verifica el producto para demostrar su conformidad con los requisitos, después de haber sido corregido.	F-MC-01 F-GC-01
10	Supervisor, auditor	Establece e implementa acciones correctivas y preventivas.	P-GC-02 P-MC-01
11	Supervisor, auditor	Registra los resultados de las acciones tomadas en el formulario correspondiente.	F-MC-01 F-GC-01
12	Supervisor, auditor	Provee el seguimiento de los compromisos adquiridos en las acciones correctivas y preventivas.	
13		Fin del proceso.	

FLUJOGRAMA DE MEJORA CONTINUA



MANUAL DE CALIDAD

Fecha de elaboración: _____

Fecha de actualización: _____

Código de proceso: P-GC-03

Proceso: Comunicación interna

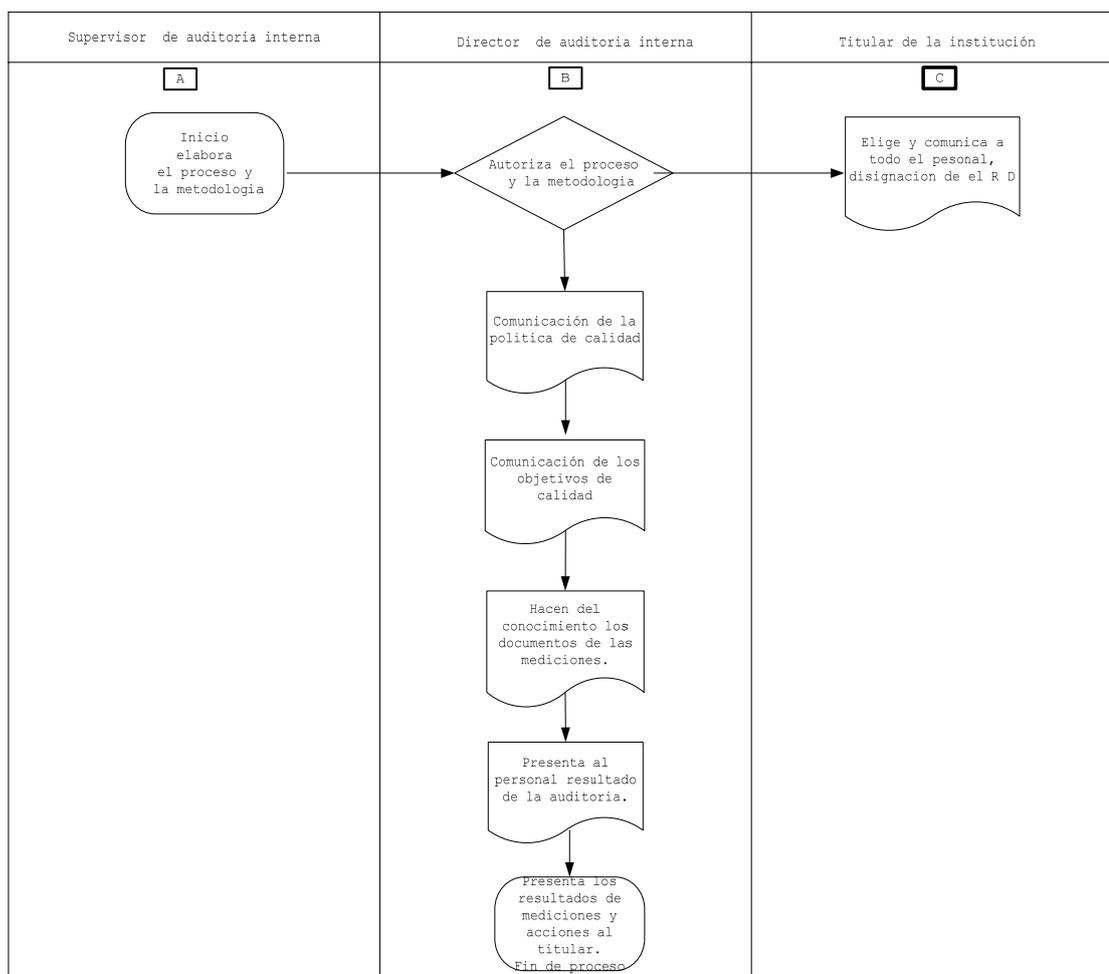
Responsable: Dirección de auditoría interna

Objetivo: Establecer e implementar, una metodología para comunicar la información que se genere dentro del sistema de gestión de calidad, de la dirección de auditoría interna y concientizar al personal para que se involucre en la eficacia del sistema.

N°	Responsable	Descripción	Documento
1	Supervisor	Elabora el proceso y la metodología para comunicar la información que se genere dentro del sistema de calidad.	Proceso de Gestión de Calidad 03, P-GC-03
2	Director	Autoriza el proceso y la metodología para comunicar la información que se genere dentro del sistema de calidad.	P-GC-03
3	Titular	Elige y comunica a todo el personal de la dirección de auditoría interna, la designación del representante de la dirección.	P-GC-03
4	Director	Comunica la política de calidad y sus mejoras a todo el personal de la dirección de auditoría interna.	P-GC-03
5	Director	Comunica los objetivos generales de calidad a todo el personal de la dirección de auditoría interna.	P-GC-03
6	Director y Supervisor	Hace del conocimiento los documentos y cualquier modificación; así como los resultados de las mediciones de los mismos y las acciones a tomar.	P-GC-03
7	Director, supervisor	Presenta al personal de la dirección de auditoría interna los resultados de cualquier auditoría de calidad	P-GC-03

8	Director,	realizada al sistema.	
9		Presenta los resultados de las mediciones de los procesos, las acciones tomadas y la efectividad de las mismas a la alta dirección. Fin del proceso.	P-GC-03

FLUJOGRAMA DE EL PROCESO DE COMUNICACION INTERNA



MANUAL DE CALIDAD

Fecha de elaboración: _____

Fecha de actualización: _____

Código de proceso: P-GC-04

Proceso: Gestión de los recursos

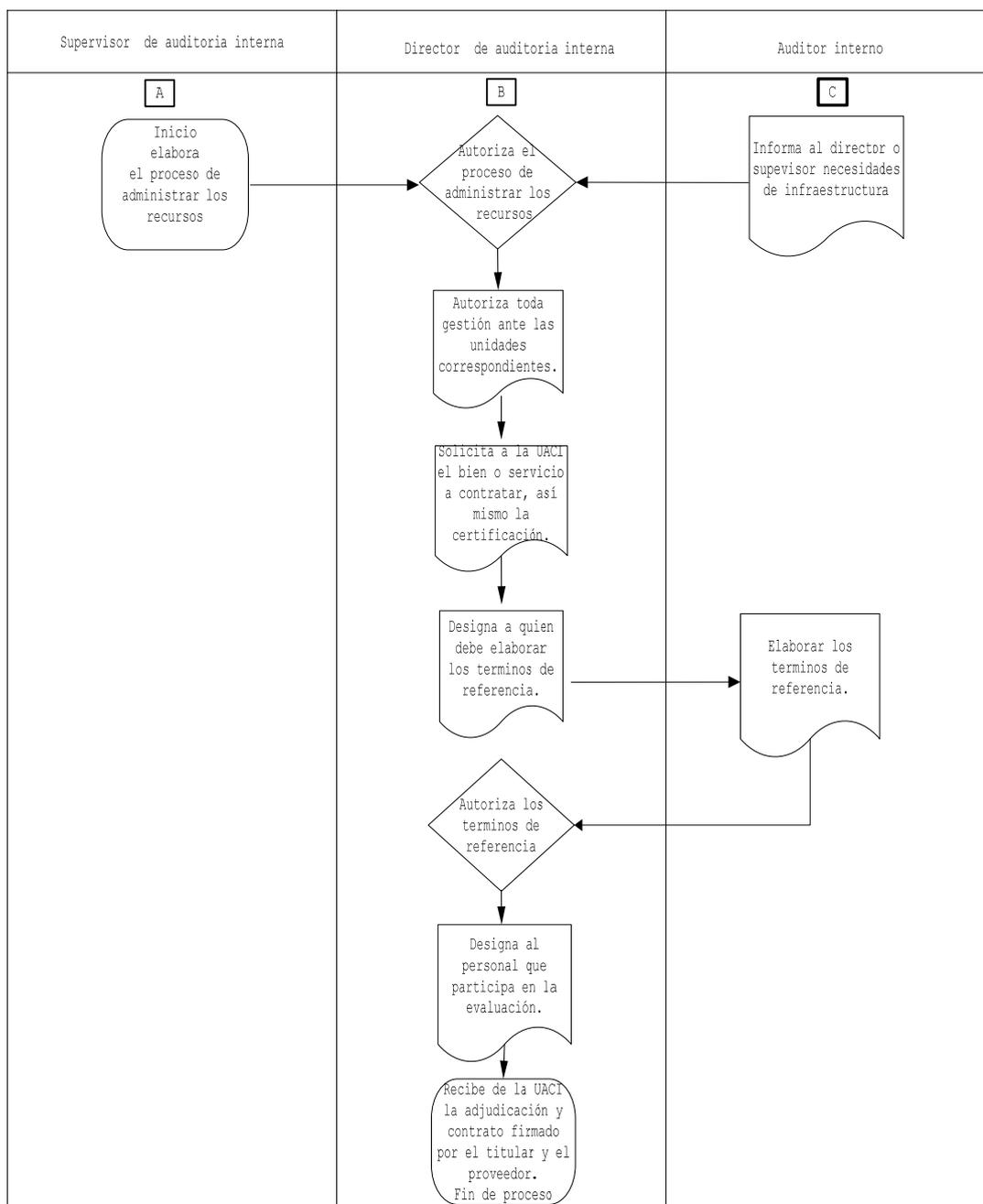
Responsable: Dirección de auditoría interna

Objetivo: Establecer e implementar un proceso en la dirección de auditoría interna, para administrar los recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo.

N°	Responsable	Descripción	Documento
1	Supervisor	Elabora el proceso para administrar los recursos humanos, de infraestructura y ambiente de trabajo dentro del sistema de gestión de calidad.	Proceso de Gestión de Calidad 04, P-GC-04
2	Director	Autoriza el proceso para administrar los recursos humanos, de infraestructura y ambiente de trabajo dentro del sistema de gestión de calidad.	P-GC-04
3	Director	Autoriza las gestiones ante las unidades correspondientes de la institución, de los recursos que contribuyan con el cumplimiento de los requisitos de los servicios prestados por la dirección de auditoría interna.	P-GC-04
4	Auditor	Informan al director y a los supervisores de auditoría interna, de cualquier necesidad de infraestructura o ambiente de trabajo que se requiera en la dirección.	P-GC-04
5	Director	Solicita a la unidad de adquisiciones y contrataciones institucional (U.A.C.I.), a través de una nota el bien o servicio a contratar, asimismo gestiona la certificación de fondos a la unidad financiera institucional.	
6	Director	Designa al encargado del proceso o a otro auditor para que elabore los términos de referencia del bien o servicio solicitado.	

7	Auditor	Elabora los términos de referencia del bien o servicio solicitado y lo remite por medio de nota al director.	
8	Director	Revisa y autoriza los términos de referencia del bien o servicio solicitado y lo remite por medio de una nota a la U.A.C.I.	
9	Director	Designa al personal que participará en la evaluación de ofertas y selección del proveedor.	
10	Director	Recibe de la U.A.C.I., notificación de la adjudicación del proveedor.	
11	Director	Recibe copia del contrato firmado por el titular y el proveedor	
12		Fin del proceso.	

FLUJOGRAMA DE EL PROCESO DE GESTION DE LOS RECURSOS



MANUAL DE CALIDAD

Fecha de elaboración: _____

Fecha de actualización: _____

Código de proceso: P-GC-05

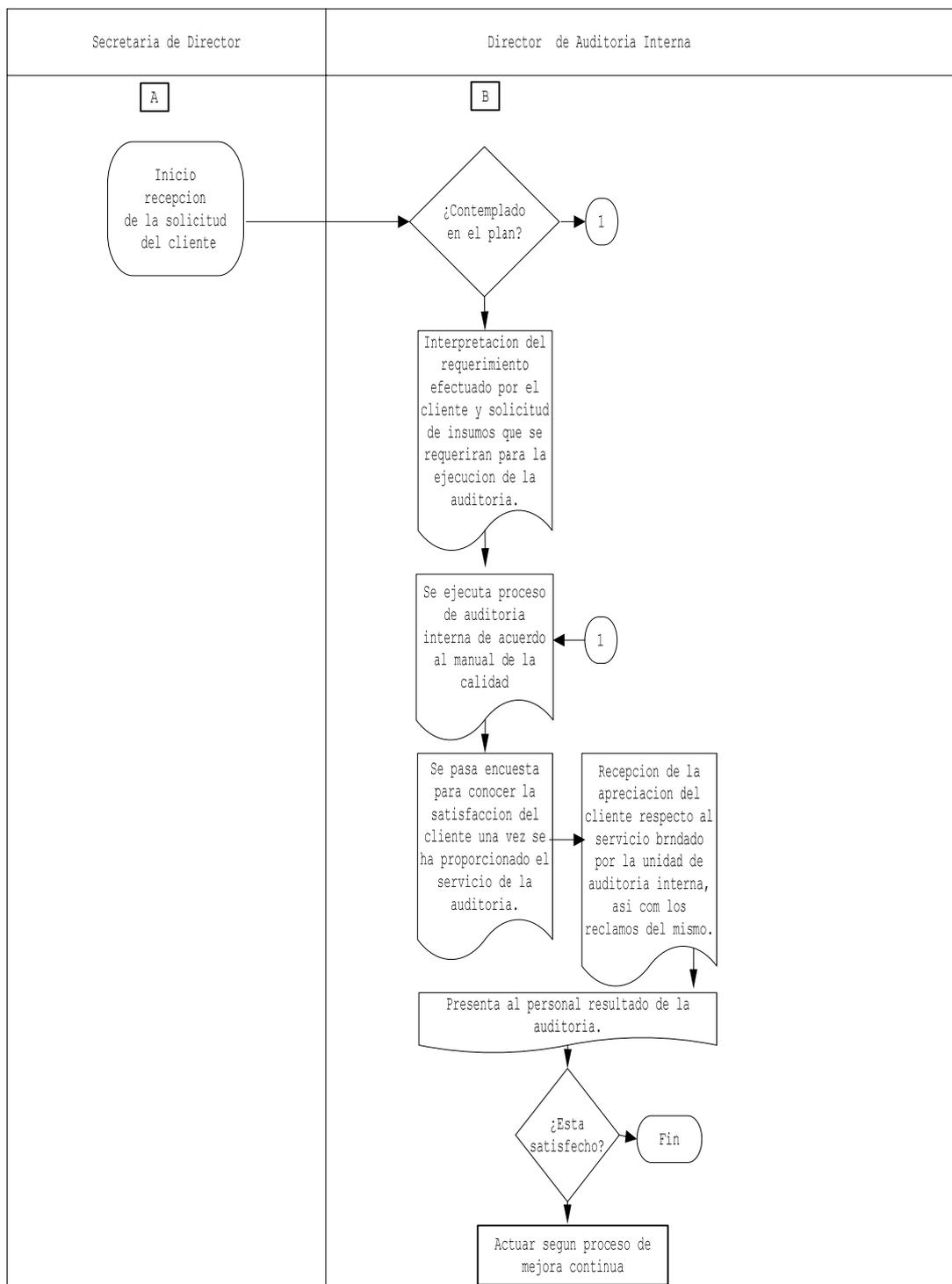
Proceso: Servicio al cliente

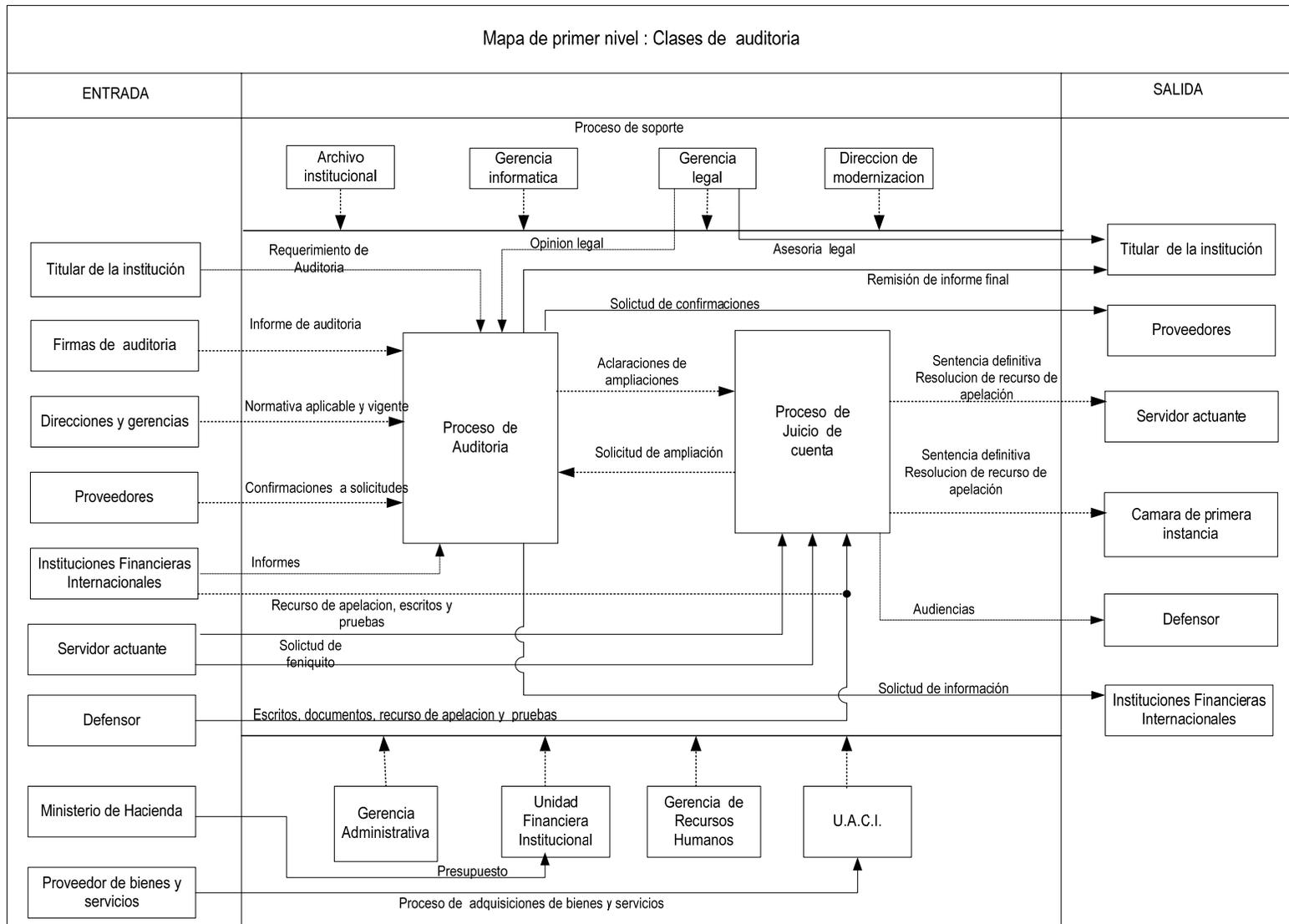
Responsable: Dirección de auditoría interna

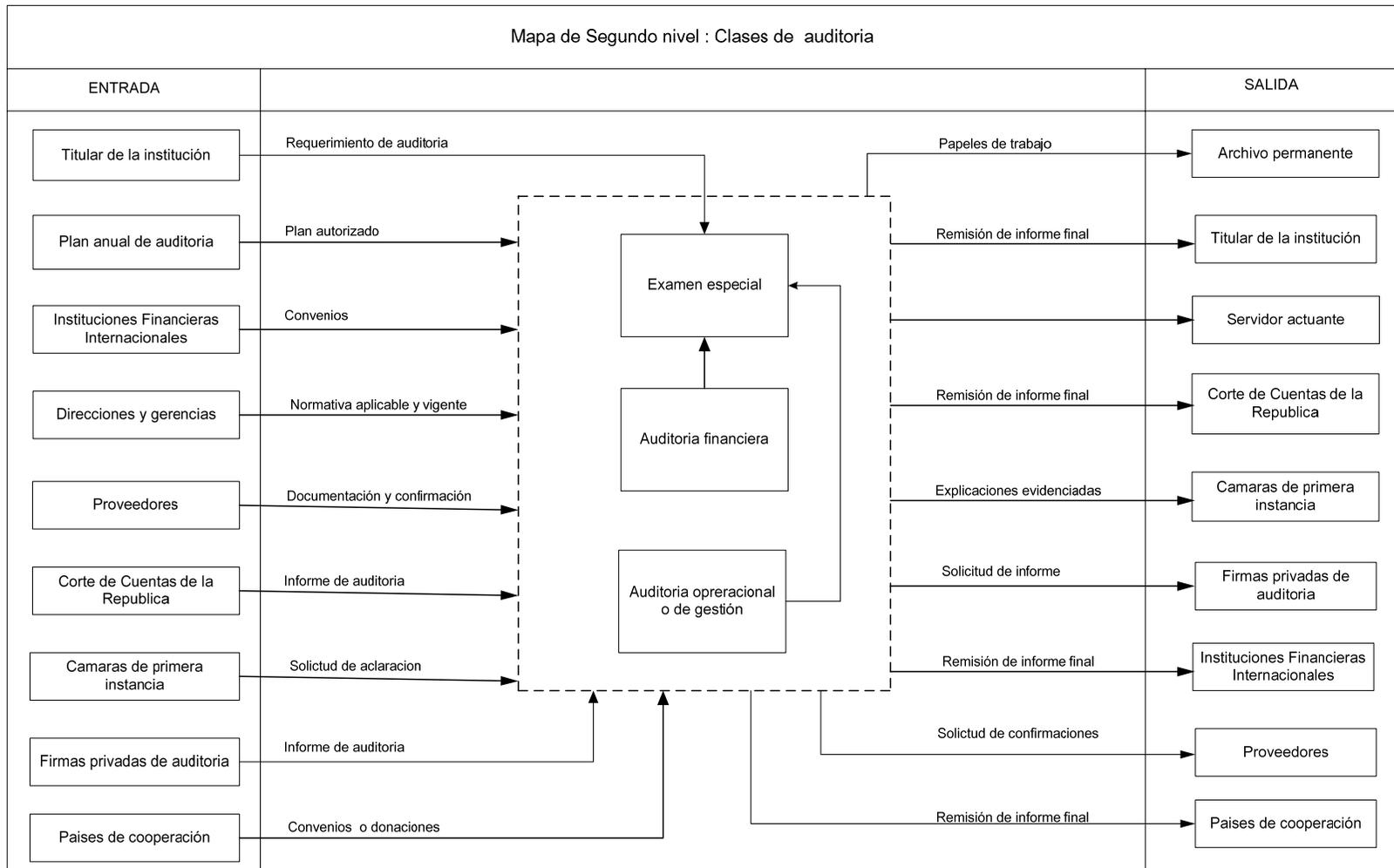
Objetivo: Establecer las directrices para la comunicación y seguimiento de la satisfacción del cliente.

Nº	Responsable	Descripción	Documento
1	Secretaría	Recibe toda solicitud de auditoría interna y la remite al Director.	Proceso de Gestión de Calidad 05, P-GC-05
2	Director	Define los requisitos del servicio que solicita la administración superior y resuelve cualquier diferencia entre los requisitos especificados de esta y lo ofrecido por la unidad de auditoría interna.	P-GC-05
3	Director	Pasa una encuesta para conocer la satisfacción del cliente, así como recibir toda retroalimentación que este proporcione en cualquier momento (reclamos, sugerencias, agradecimientos, etc.).	
4	Director	Evalúa la satisfacción del cliente a partir de las encuestas y retroalimentación del servicio recibido.	
5		Fin de proceso.	

FLUJOGRAMA DE EL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE







MANUAL DE CALIDAD

Fecha de elaboración: _____

Fecha de actualización: _____

Código de proceso: P-GC-06

Proceso: Proceso de auditoría

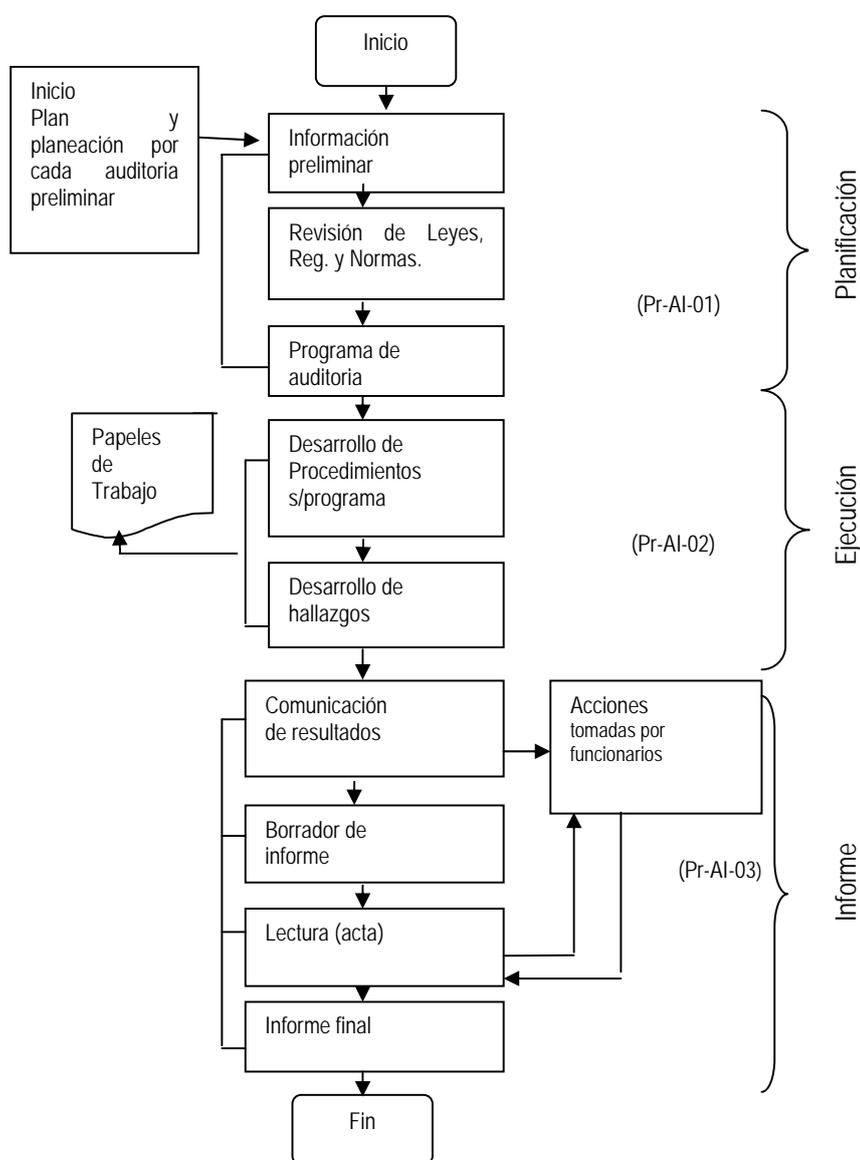
Responsable: Dirección de auditoría interna

Objetivo: Establecer las directrices para la preparación del plan anual de auditoría y su ejecución; así como la planeación, ejecución, elaboración y remisión del informe final de auditoría

Nº	Responsable	Descripción	Documento
1	Director, supervisor	Elabora el documento donde se detallan las principales actividades a desarrollar durante el año, este debe contener: objetivos, alcance, antecedentes de la institución, marco legal, evaluación del control interno, áreas sujetas de auditar, personal asignado, cronograma de actividades, entre otros.	Formulario de auditoría interna 01, F-AI-01 F-AI-02
2	Supervisor	Elabora la planificación por cada auditoría, así como supervisa la ejecución de la misma.	Proceso de gestión de calidad 06, P-GC-06
3	Supervisor	Gira las instrucciones y supervisa la ejecución del trabajo encomendado.	P-GC-06
4	Auditor	Ejecuta los trabajos de auditoría correspondientes.	F-AI-09, F-AI-10
5	Supervisor	Elabora el borrador de informe de auditoría.	
6	Supervisor	Revisa el borrador de informe y lo remite al director o gerente de auditoría.	
7	Director, supervisor, auditor	Desarrolla los trabajos de auditoría tanto a nivel documental (evidencias suficientes que demuestre los hallazgos, borrador de informe e informe final de auditoría), como utilizando y supervisando en el desarrollo de toda la auditoría el software o sistema que	F-AI-04, F-AI-05, F-AI-06, F-AI-07, F-AI-08, F-AI-09, F-AI-10, F-AI-11, F-AI-12

8		se utilice, en sus niveles de responsabilidad. Fin de proceso.	
---	--	---	--

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE AUDITORIA



MANUAL DE CALIDAD

Fecha de elaboración: _____ Fecha de actualización: _____

Código de procedimiento: Pr-AI-01 Procedimiento: Elaboración del plan anual de trabajo.

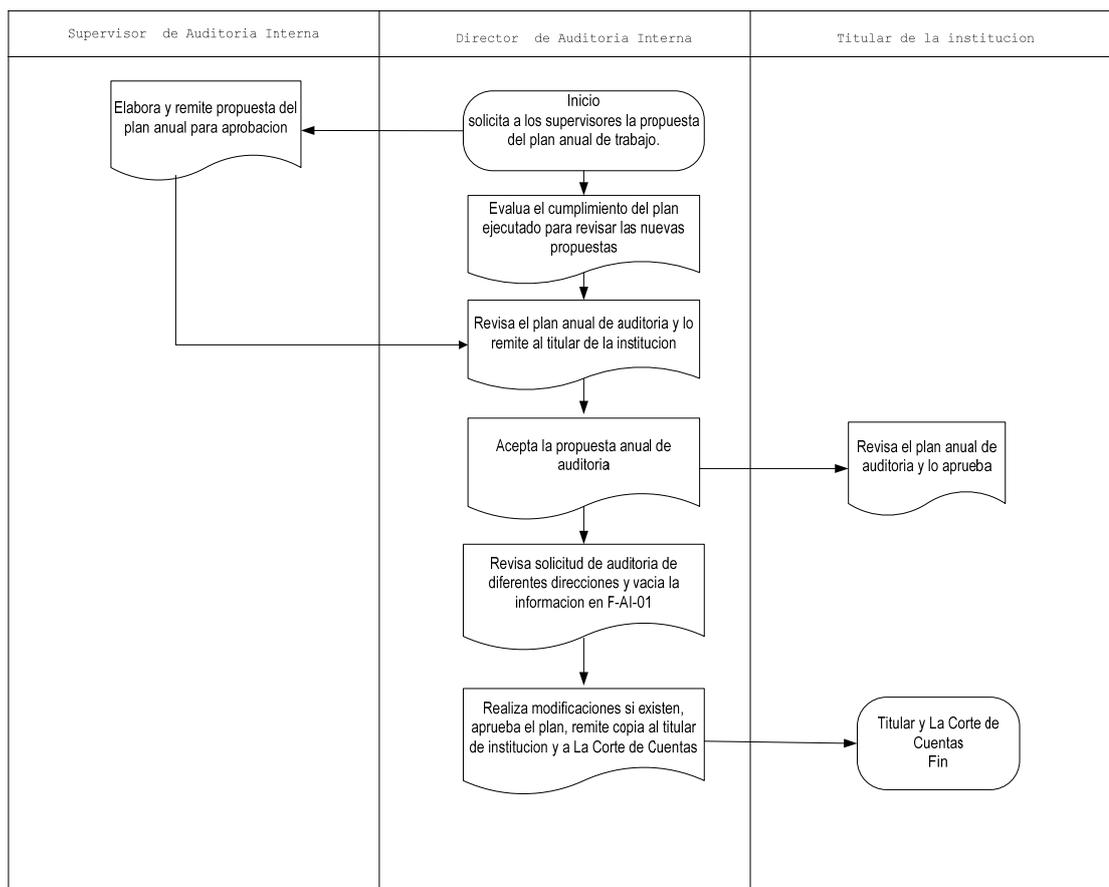
Responsable: Dirección de auditoría interna.

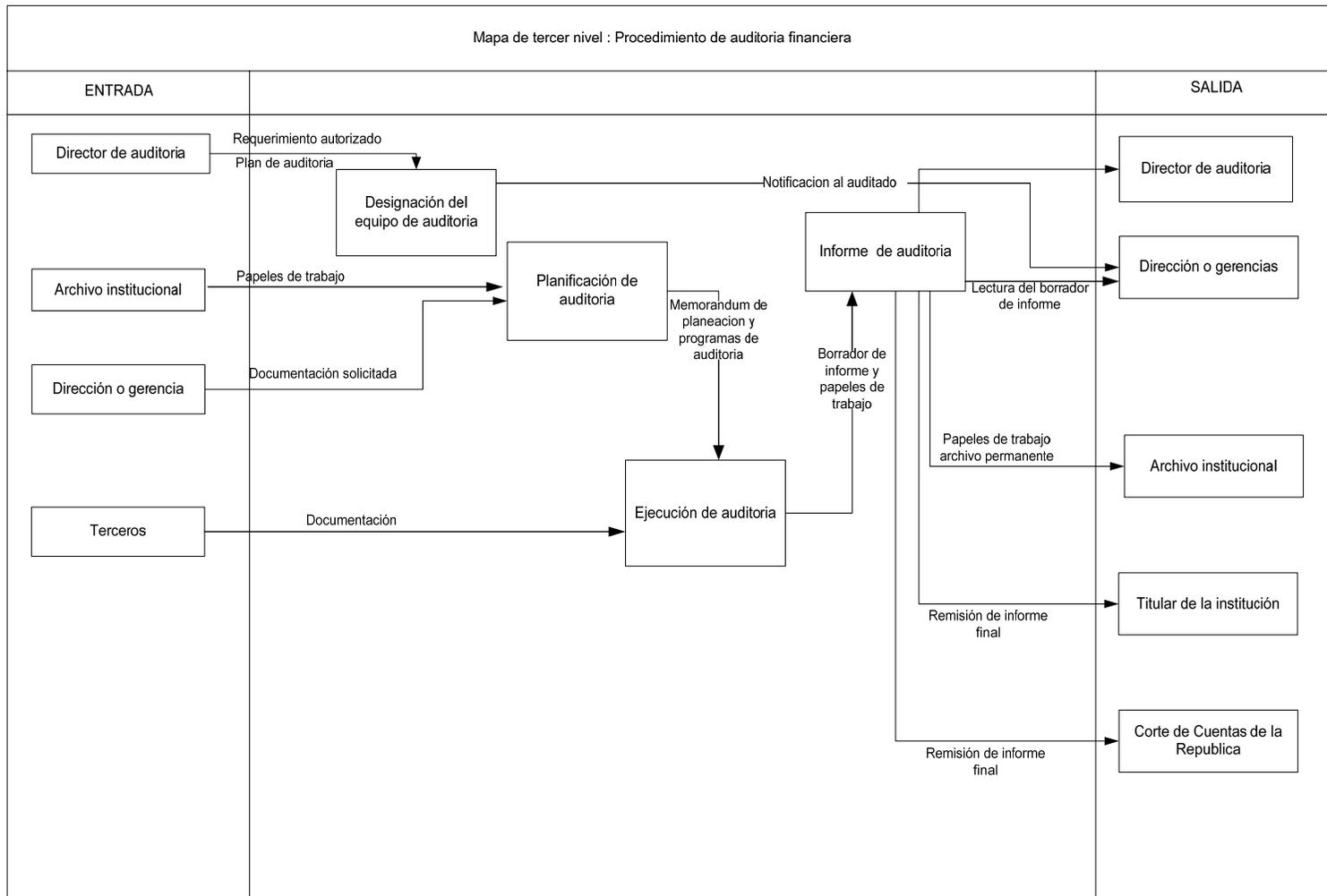
Objetivo: Establecer los lineamientos necesarios, para la elaboración del plan anual de trabajo.

N°	Responsable	Descripción	Documento
1	Director	Solicita a los supervisores la propuesta del plan anual a ejecutar con el equipo de trabajo; la cual debe contener: objetivos, alcance, antecedentes de la institución, marco legal, evaluación del control interno, áreas sujetas de auditar, personal asignado, cronograma de actividades, entre otros.	Formulario de auditoría interna 01, F-AI-01
2	Director, supervisor	Evalúan el cumplimiento del plan ejecutado el año anterior.	F-AI-01
3	Supervisor	Elabora y remite al director la propuesta del plan anual de auditoría para su aprobación.	F-AI-01
4	Director	Revisa el plan anual de auditoría haciendo toda modificación pertinente, para el logro de los objetivos y metas de la unidad.	F-AI-13
5	Director	Acepta la propuesta del plan anual de auditoría.	
6	Director	Revisa solicitudes de auditorías de las diferentes direcciones, gerencias y unidades de la institución, vacía información recopilada y elabora el cronograma de actividades.	F-AI-01
7	Titular de la institución	Revisa el plan anual de auditoría; si no existen observaciones, lo devuelve al director de auditoría	

8	Director	<p>para su ejecución; caso contrario, deberá proceder a corregir el documento.</p> <p>Realiza modificaciones, si existiesen; aprueba el plan anual de auditoría; remite copia, al titular de la institución y a la Corte de Cuentas de la República. (Art. 36 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República).</p>	
9		Fin del procedimiento.	

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO





MANUAL DE CALIDAD

Fecha de elaboración: _____ Fecha de actualización: _____

Código de procedimiento: Pr-AI-02 Procedimiento: Planificación de la auditoría financiera.

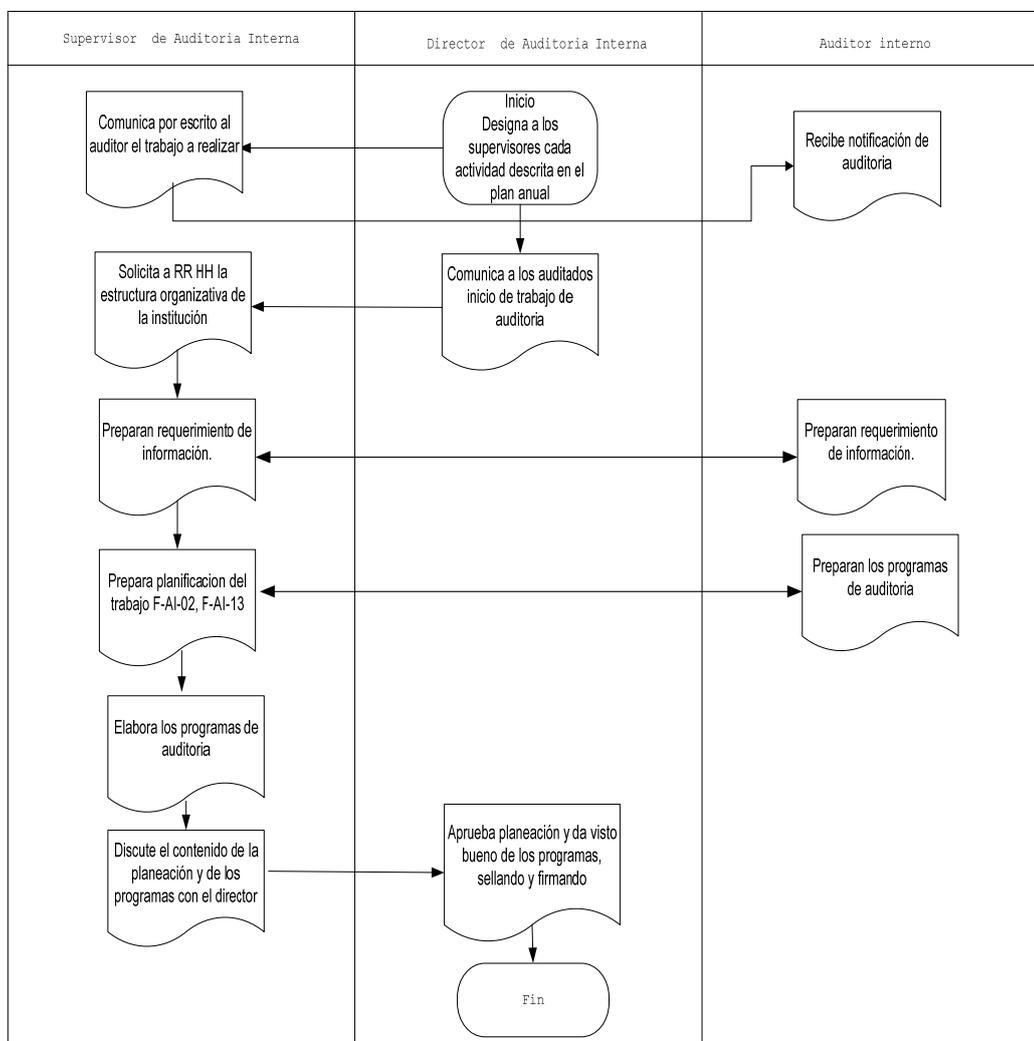
Responsable: Dirección de auditoría interna.

Objetivo: Establecer los lineamientos necesarios, para la elaboración de la planeación de auditoría financiera.

N°	Responsable	Descripción	Documento
1	Director	Designa a los supervisores responsables de cada una de las actividades descritas en el plan anual de auditoría y aquellas no contempladas en el mismo, derivadas de solicitudes de auditorías de otras áreas y al equipo técnico de auditores que participará en la ejecución del trabajo.	
2	Supervisor	Comunica en forma escrita al auditor el trabajo a realizar.	
3	Director	Comunica con anticipación, a través de notas a los auditados, que se iniciará el trabajo de auditoría.	
4	Supervisor	Solicita a la unidad de recursos humanos la estructura organizativa de la institución; vigente y aprobada por el titular de la institución; así como el detalle de los principales funcionarios y el total de empleados de la institución (para conocer el grado de responsabilidad de los funcionarios)	
5	Supervisor y auditor	Prepara requerimiento de información y obtiene el visto bueno del director de auditoría.	
6	Supervisor	Prepara la planificación del trabajo a ejecutar en formularios; este debe contener: Objetivos general,	Formulario de auditoría interna 02, F-AI-02

		específicos, evaluación de control interno, naturaleza y alcance del examen, procedimiento y técnicas de auditoría, personal asignado, normativa aplicable y cronograma de actividades entre otros.	F-AI-13
7	Supervisor y auditor	Elaboran los programas de auditoría para cada actividad detallada en el cronograma del plan anual o solicitada por otras áreas, a medida que cada una se va desarrollando en el tiempo predeterminado.	F-AI-03
8	Supervisor	Discute el contenido de la planeación y de los programas de auditoría con el director.	
9	Director	Aprueba la planeación con firma y sello, y los programas de auditoría con firma de visto bueno y sello de la dirección y lo entrega al supervisor.	
10		Fin del procedimiento.	

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACION DE LA AUDITORIA



MANUAL DE CALIDAD

Fecha de elaboración: _____

Fecha de actualización: _____

Código de procedimiento: Pr-AI-03

Procedimiento: Ejecución de auditoría financiera

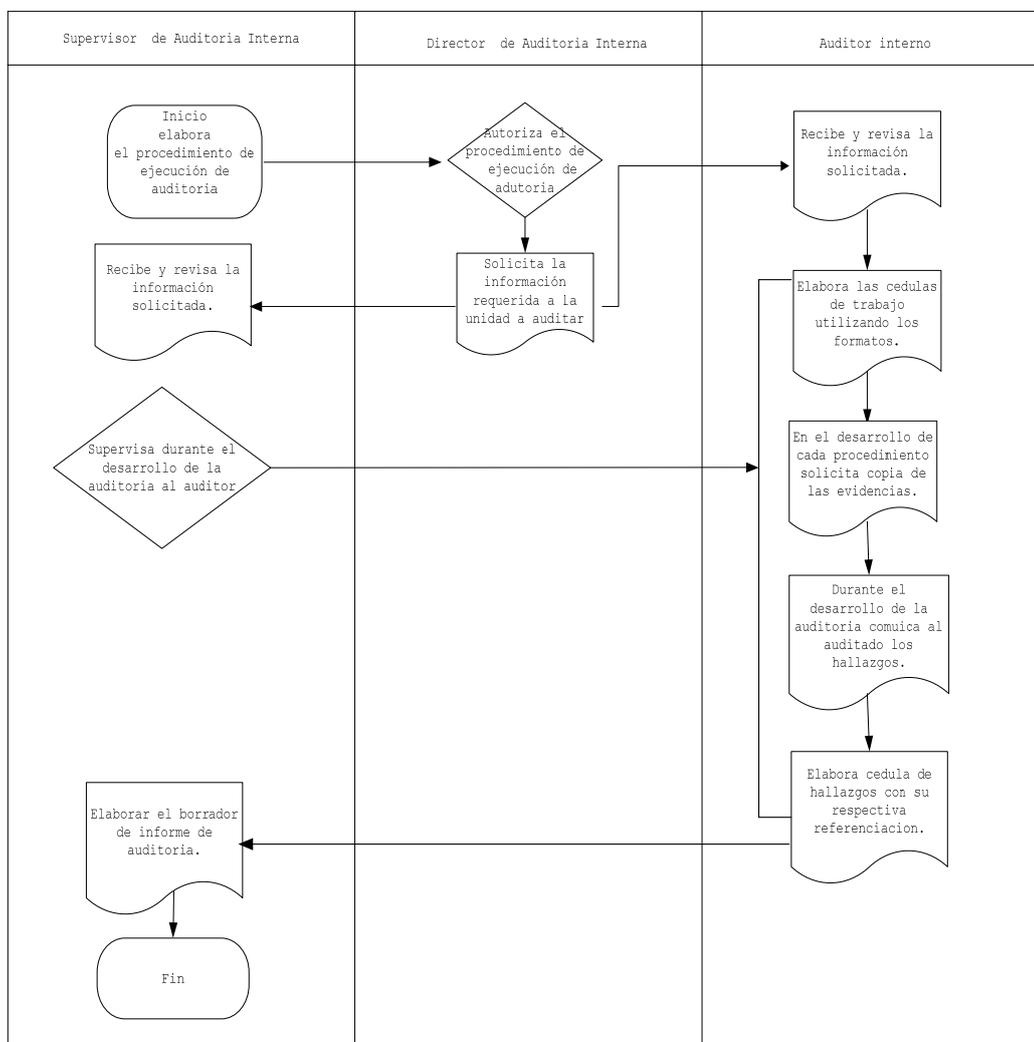
Responsable: Dirección de auditoría interna

Objetivo: Establecer los lineamientos para realizar la ejecución de la auditoría financiera.

N°	Responsable	Descripción	Documento
1	Supervisor	Elabora el procedimiento de ejecución de la auditoría descrita dentro del plan anual de trabajo.	Procedimiento de auditoría interna 01, Pr-AI-01
2	Director	Autoriza el procedimiento para la ejecución de la auditoría a realizarse durante el ejercicio fiscal.	Pr-AI-01
3	Director	Solicita información requerida a las direcciones, gerencias o unidades que serán auditadas.	
4	Supervisor y auditores	Reciben y revisan la información solicitada de las áreas a auditar de acuerdo a la planeación.	
5	Auditor	Inicia la elaboración de las cédulas de trabajo, desarrollando en orden correlativo cada actividad que le pide ejecutar el programa de auditoría, del área examinada y elabora los papeles de trabajo utilizando los formularios.	Formulario de auditoría interna del 04-08. F-AI-04, F-AI-05 F-AI-06, F-AI-07 F-AI-08
6	Auditor	En el desarrollo de cada procedimiento del programa, se solicitan fotocopias certificadas de cualquier tipo de evidencia que considere suficiente y pertinente para documentar un hallazgo encontrado.	
7	Supervisor	Durante la ejecución de la auditoría supervisa constantemente el trabajo que esta desarrollando el	

		auditor; en caso de no aplicar correctamente los procedimientos y técnicas de auditoría se hacen las observaciones respectivas.	
8	Auditor	En el desarrollo del programa, se tiene comunicación continua con el auditado, ya sea verbal o escrita (Carta de gerencia), para desvanecer, modificar o mantener los hallazgos encontrados.	F-AI-07
9	Auditor	Elabora cédula de hallazgos, referenciando los papeles de trabajo según índice de referencia (F-AI-08), en documentos o sistemas informáticos, anexando las evidencias suficientes y pertinentes; remite a supervisor.	F-AI-09 F-AI-10 F-AI-14
10	Supervisor	Elabora borrador de informe de auditoría con información proporcionada por auditor.	
11		Fin del procedimiento.	

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE EJECUCION DE AUDITORIA FINANCIERA



MANUAL DE CALIDAD

Fecha de elaboración: _____

Fecha de actualización: _____

Código de procedimiento: Pr-AI-04

Procedimiento: Informe de auditoría financiera

Responsable: Dirección de auditoría interna

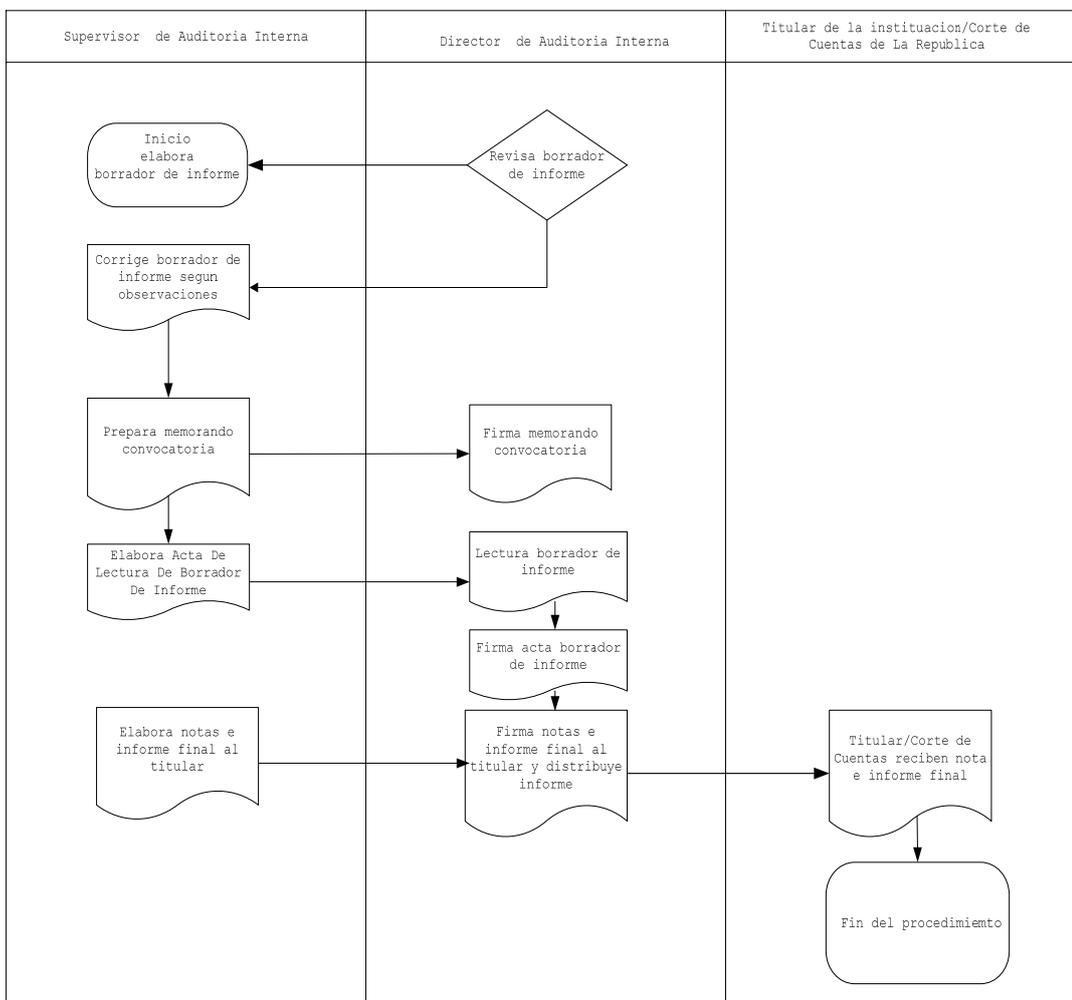
Objetivo: Establecer las directrices para emisión del informe de auditoría financiera.

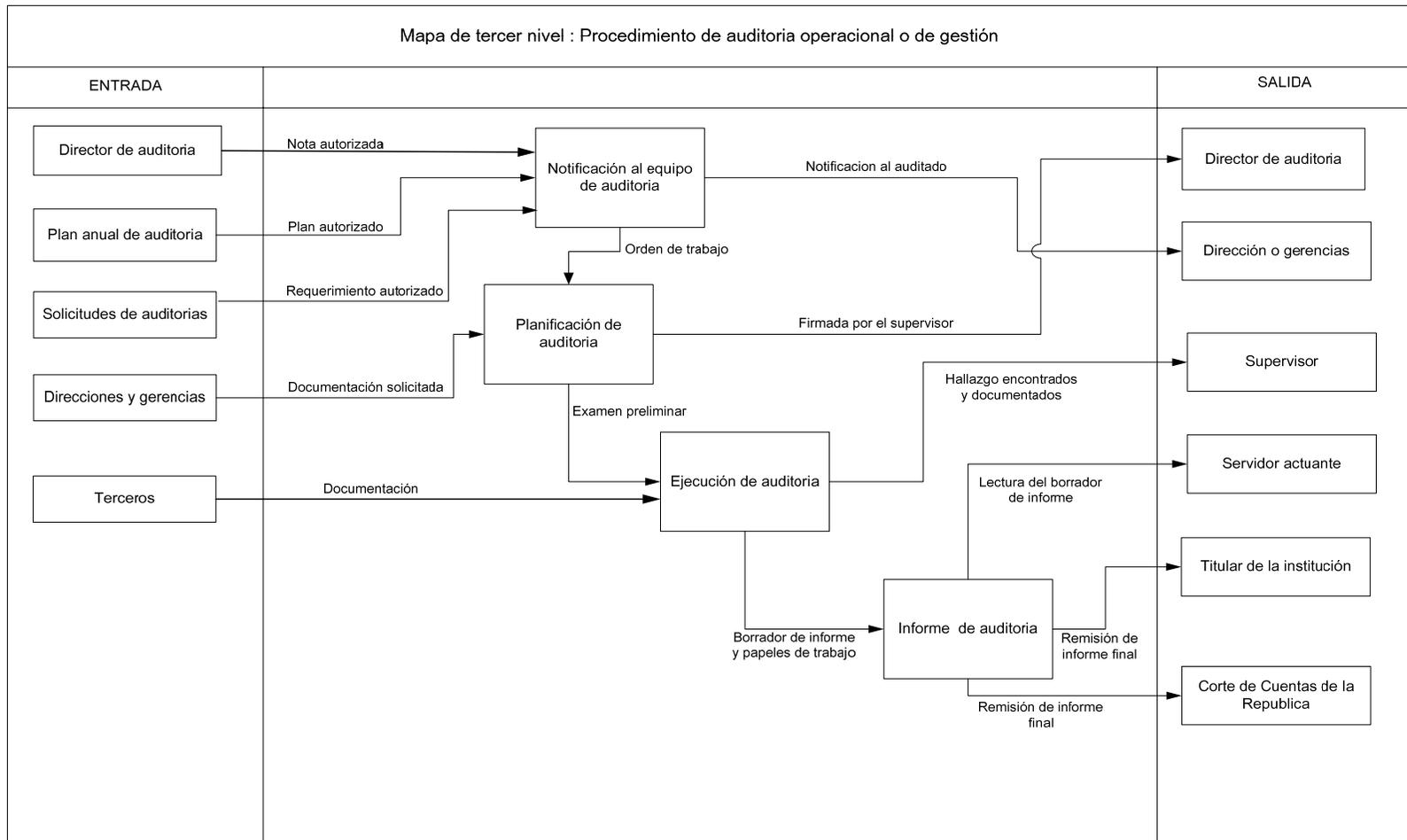
N°	Responsable	Descripción	Documento
1	Supervisor	Elabora el borrador de informe; que debe contener: aspectos generales, objetivos y alcance de auditoría, limitaciones, evaluación de control interno, resumen de procedimientos, hallazgos entre otros; siguiendo el formulario F-AI-09 y si se trata de seguimiento de auditoría en formulario F-AI-10.	Procedimiento de auditoría interna 04, Pr-AI-04
2	Supervisor	Si el borrador de informe cumple con los requisitos de salida; lo firma y lo envía al director de auditoría.	F-AI-09, F-AI-10
3	Director	Revisa el borrador de informe, si no cumple los requisitos de salida; lo devuelve al supervisor de auditoría.	F-AI-14
4	Supervisor	Corrige el borrador de informe considerando las observaciones señaladas por el director de auditoría.	F-AI-09, F-AI-10
5	Director	Si el borrador de informe cumple con los requisitos de salida; lo firma y devuelve al supervisor.	F-AI-14
6	Supervisor	Prepara memorando de convocatoria a las partes involucradas en la auditoría o solicitando comentarios por escrito del área auditada y la nota de remisión de borrador al titular de la institución.	
7	Director	Firma el memorando de convocatoria y la nota de	

		remisión de borrador al titular y luego son enviadas a los involucrados junto a una copia del borrador de informe.	
8	Director y supervisor	Dan lectura del borrador de informe a los auditados.	F-AI-09 F-AI-10
9	Supervisor	Elabora el acta de lectura y discusión del borrador de informe.	
10	Director, supervisor y auditado	Después de la lectura y discusión del borrador de informe, proceden a firmar el acta.	
11	Supervisor	Si no hay observaciones por parte del auditado, elabora el informe final considerando el formulario F-AI-11. y si se tratara de un informe de seguimiento de auditoria en formato F-AI-12; elabora la nota de remisión al titular de la institución y a la Corte de Cuentas de la República.	F-AI-11 F-AI-12
12	Director	Si el auditado solicita tiempo para presentar las evidencias documentales y comentarios por escrito que modifiquen o desvanezcan las condiciones, el director de auditoria evalúa si procede o no la solicitud de prorroga.	
13	Director	Si concede la prorroga se elabora informe hasta que sean presentadas las evidencias.	
14	Supervisor	Presentadas las evidencias elabora el informe final y nota de remisión al titular de la institución, considerando el formulario F-AI-11. y si se tratara de un informe de seguimiento de auditoria en formato F-AI-12;	F-AI-11, F-AI-12
15	Supervisor	Elabora las notas de remisión al titular de la institución y	

		a la Corte de Cuentas de la República junto al informe final al director de auditoría solicitando su firma.	
16	Director	Firmadas las notas y el informe, se remiten al titular de la institución.	
17	Director	Remite a la Corte de Cuentas de la República la nota de servidores actuantes, la nota de remisión del informe y la copia del acta de lectura de discusión del borrador de informe de auditoría y si se trata de informe de seguimiento de auditoría se excluye solamente la nota de servidores actuantes.	
18		Fin del procedimiento.	

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE INFORME DE AUDITORIA FINANCIERA





MANUAL DE CALIDAD

Fecha de elaboración: _____

Fecha de actualización: _____

Código de procedimiento: Pr-AI-05

Procedimiento: Planificación de la auditoría operacional.

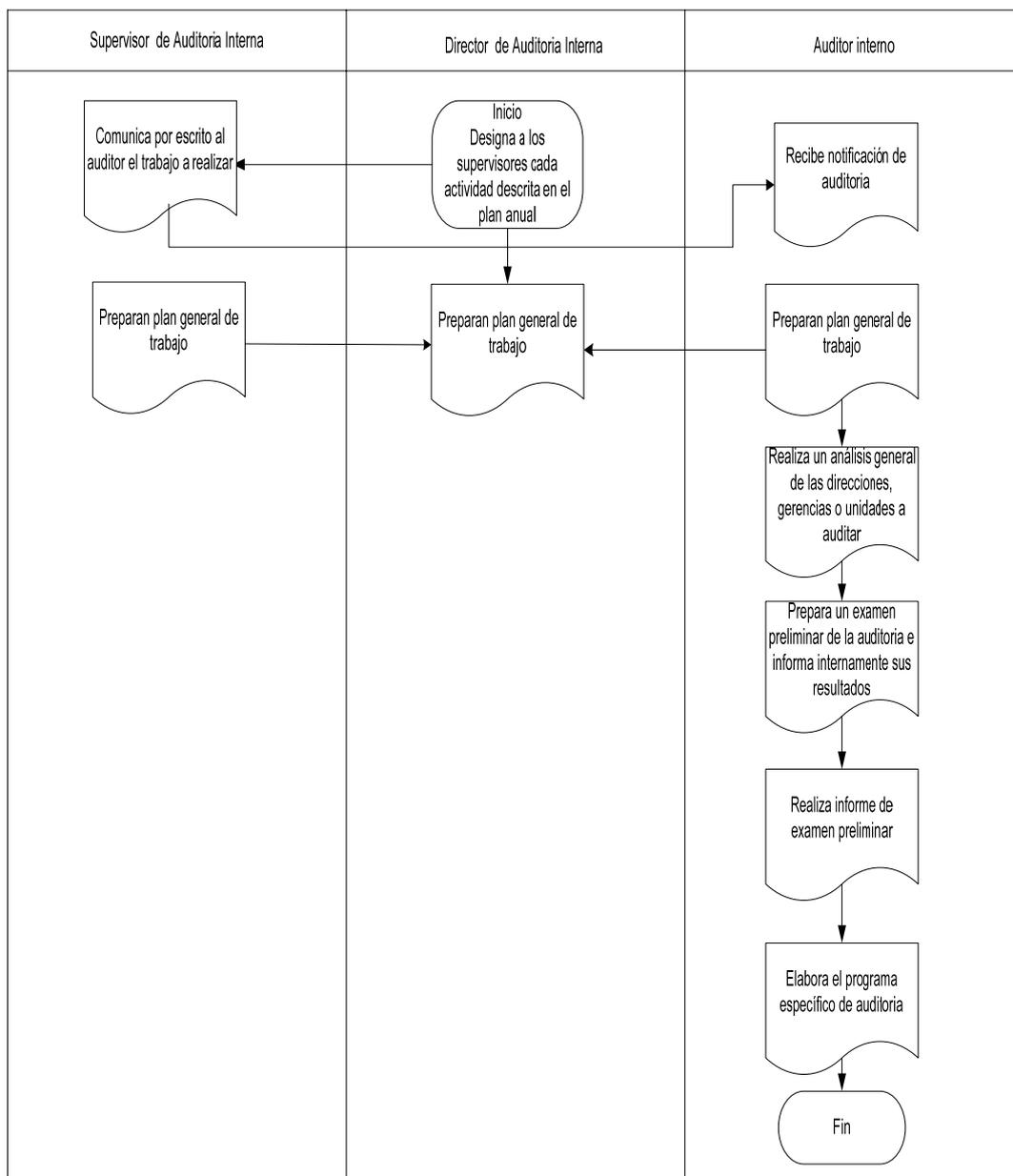
Responsable: Dirección de auditoría interna.

Objetivo: Establecer los lineamientos necesarios, para la elaboración de la planeación para una auditoría operacional.

N°	Responsable	Descripción	Documento
1	Director	Designa a los responsables de las actividades para llevar a cabo una auditoría operacional o de gestión.	Procedimiento de auditoría interna 05 Pr-AI-05
2	Supervisor	Comunica en forma escrita al auditor el trabajo a realizar.	
3	Director	Comunica con anticipación, a través de notas a los auditados, que se iniciará el trabajo de auditoría.	
4	Director, supervisor y auditor	Preparan el plan general de la auditoría a realizar en el cual se deben considerar los siguientes aspectos: objetivo general, específicos, alcance del trabajo, enfoque general, resultados de auditoría, base legal, nombres de responsables, cronograma de actividades	
5	Auditor	Realiza un análisis general de las direcciones, gerencias o unidades a auditar.	
6	Auditor	Prepara un examen preliminar de la auditoría e informa internamente sus resultados, con el objetivo de profundizar el conocimiento y comprensión inicial, identificando las actividades, controles claves, asuntos de potencial importancia, los riesgos y otros factores que a juicio profesional se consideran	

7	Auditor	importantes. Realiza informe de examen preliminar que contendrá: introducción, actividades administrativas y controles claves, identificación de los criterios de auditoria que han de aplicarse, asuntos de potencial importancia, bosquejo del plan de auditoria.	
8	Auditor	Elabora el programa específico de auditoria el cual debe contener los procedimientos que contribuyan al logro de los objetivos.	
9	Auditor	Fin del procedimiento.	

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACION DE LA AUDITORIA OPERACIONAL



MANUAL DE CALIDAD

Fecha de elaboración: _____

Fecha de actualización: _____

Código de procedimiento: Pr-AI-06

Procedimiento: Ejecución de auditoría operacional

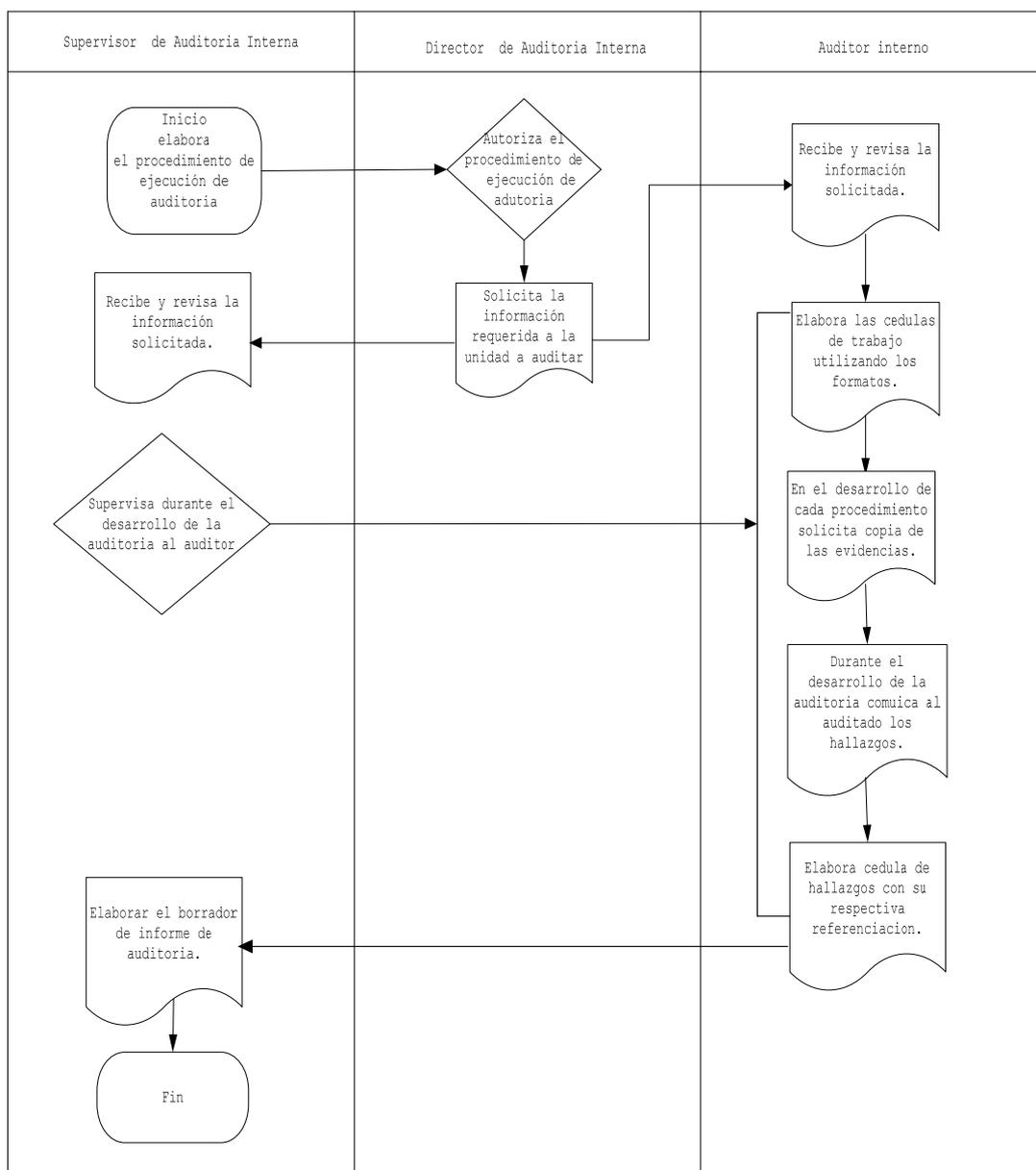
Responsable: Dirección de auditoría interna

Objetivo: Establecer los lineamientos para realizar la ejecución de la auditoría operacional.

N°	Responsable	Descripción	Documento
1	Supervisor	Elabora el procedimiento de ejecución de la auditoría que contendrá: programas de auditoría por áreas específicas, ejecución de programas, realización de pruebas, obtención de evidencias, desarrollo de hallazgos, comunicación de resultados, informe por áreas específicas, revisión de papeles de trabajo, preparación de borrador de informe.	Procedimiento de auditoría interna 06 Pr-AI-06
2	Director	Autoriza el procedimiento para la ejecución de la auditoría a realizarse.	
3	Director	Solicita información requerida a las direcciones, gerencias o unidades que serán auditadas.	
4	Supervisor y auditores	Reciben y revisan la información solicitada de las áreas a auditar de acuerdo a la planeación.	
5	Auditor	Inicia la elaboración de las cédulas de trabajo, desarrollando en orden correlativo cada actividad que le pide ejecutar el programa de auditoría, del área examinada y elabora los papeles de trabajo utilizando los formularios.	Formulario de auditoría interna del 04-08. F-AI-04, F-AI-05 F-AI-06, F-AI-07 F-AI-08
6	Auditor	En el desarrollo de cada procedimiento del programa, se solicitan fotocopias certificadas de cualquier tipo de evidencia que considere suficiente y pertinente para	

		documentar un hallazgo encontrado.	
7	Supervisor	Durante la ejecución de la auditoria supervisa constantemente el trabajo que esta desarrollando el auditor; en caso de no aplicar correctamente los procedimientos y técnicas de auditoria se hacen las observaciones respectivas.	
8	Auditor	En el desarrollo del programa, se tiene comunicación continua con el auditado, ya sea verbal o escrita (Carta de gerencia), para desvanecer, modificar o mantener los hallazgos encontrados.	F-AI-07
9	Auditor	Elabora cédula de hallazgos, referenciando los papeles de trabajo según índice de referencia (F-AI-08), en documentos o sistemas informáticos, anexando las evidencias suficientes y pertinentes; remite a supervisor.	F-AI-09 F-AI-10 F-AI-14
10	Supervisor	Elabora borrador de informe de auditoria con información proporcionada por auditor.	
11		Fin del procedimiento.	

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE EJECUCION DE AUDITORIA OPERACIONAL



MANUAL DE CALIDAD

Fecha de elaboración: _____

Fecha de actualización: _____

Código de procedimiento: Pr-AI-07

Procedimiento: Informe de auditoria operacional

Responsable: Dirección de auditoria interna

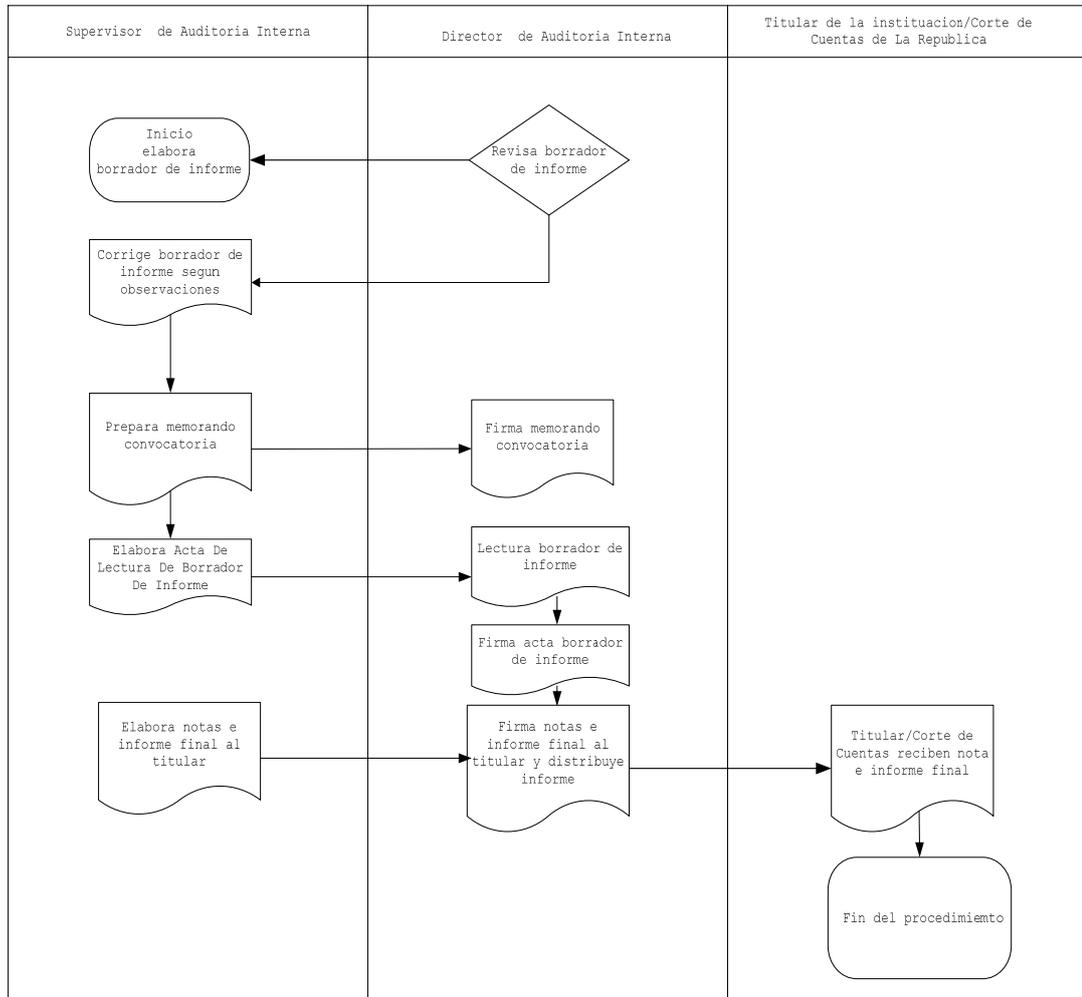
Objetivo: Establecer las directrices para la emisión del informe de auditoria operacional .

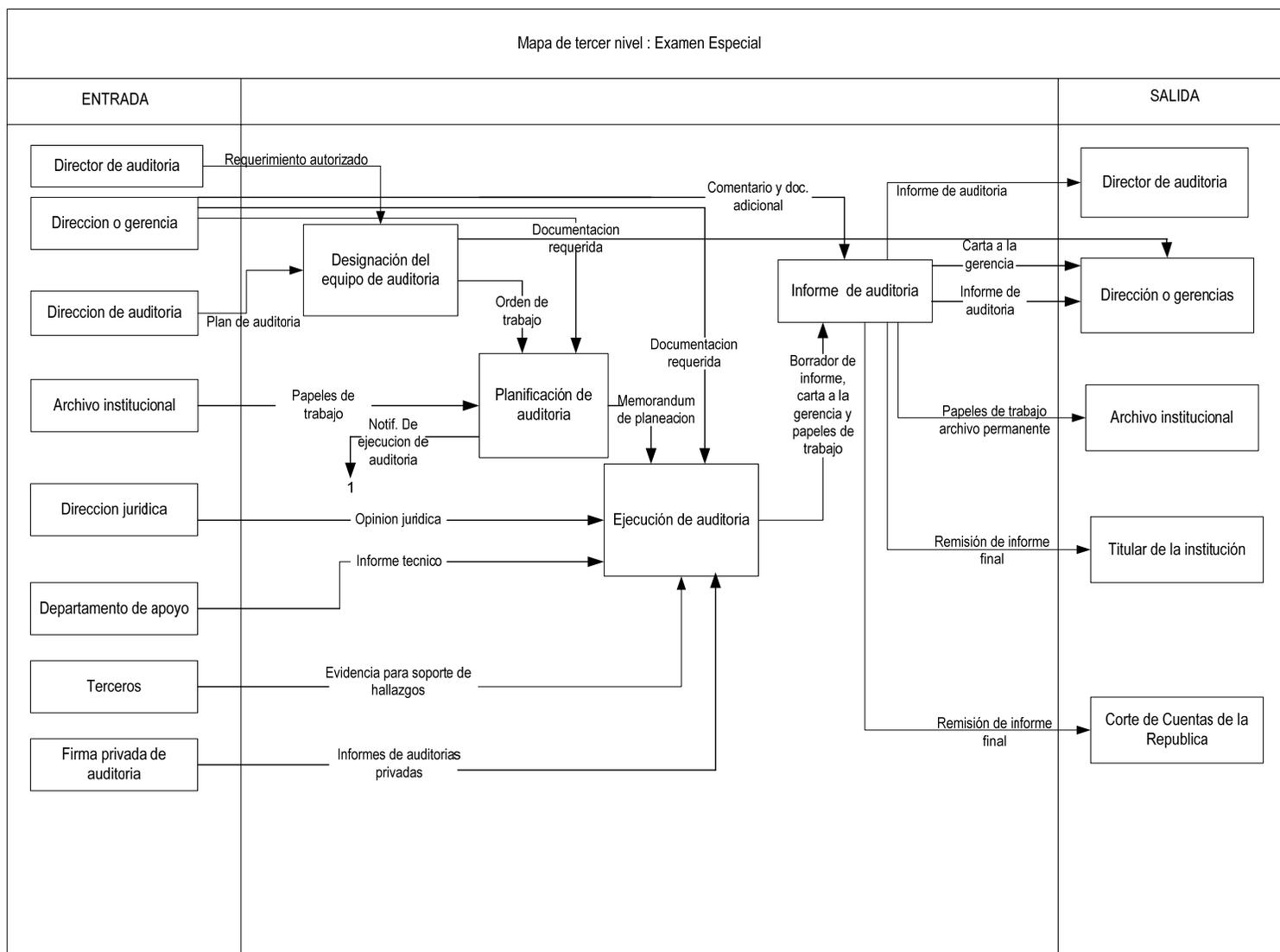
N°	Responsable	Descripción	Documento
1	Supervisor	Elabora el borrador de informe de auditoria operacional; el cual debe contener: Introducción, objetivos y alcance de auditoria, limitaciones, informe de la entidad, resultados de la auditoria, conclusiones generales; siguiendo el formulario F-AI-09A y si se trata de seguimiento de auditoria en formulario F-AI-10A.	Procedimiento de auditoria interna 07, Pr-AI-07
2	Supervisor	Si el borrador de informe cumple con los requisitos de salida; lo firma y lo envía al director de auditoria.	F-AI-09, F-AI-10
3	Director	Revisa el borrador de informe, si no cumple los requisitos de salida; lo devuelve al supervisor de auditoria.	F-AI-14
4	Supervisor	Corrige el borrador de informe considerando las observaciones señaladas por el director de auditoria.	F-AI-09, F-AI-10
5	Director	Si el borrador de informe cumple con los requisitos de salida; lo firma y devuelve al supervisor.	F-AI-14
6	Supervisor	Prepara memorando de convocatoria a las partes involucradas en la auditoria o nota solicitando comentarios por escrito del área auditada y la nota de remisión de borrador al titular de la institución.	
7	Director	Firma el memorando de convocatoria y la nota de	

		remisión de borrador al titular y luego son enviadas a los involucrados junto a una copia del borrador de informe.	
8	Director y supervisor	Dan lectura del borrador de informe a los auditados.	F-AI-09 F-AI-10
9	Supervisor	Elabora el acta de lectura y discusión del borrador de informe.	
10	Director y supervisor	Junto al auditado firman el acta de lectura y discusión del borrador de informe.	
11	Supervisor	Si no hay observaciones por parte del auditado, elabora el informe final considerando el formulario F-AI-11. y si se tratara de un informe de seguimiento de auditoria en formato F-AI-12; elabora la nota de remisión al titular de la institución y a la Corte de Cuentas de la República.	F-AI-11 F-AI-12
12	Director	Si el auditado solicita tiempo para presentar las evidencias documentales y comentarios por escrito que modifiquen o desvanezcan las condiciones, el director de auditoria evalúa si procede o no la solicitud de prorroga.	
13	Director	Si concede la prorroga se elabora informe hasta que sean presentadas las evidencias.	
14	Supervisor	Presentadas las evidencias elabora el informe final el cual deberá contener: resumen ejecutivo, informe de auditoria (principales realizaciones y logros, resultados de la auditoria, conclusión general y párrafo aclaratorio) fecha, incluir la leyenda DIOS UNION LIBERTAD, firma del director. Deberá ser presentado en papel membretado de la unidad así mismo se remite por	F-AI-11, F-AI-12

		medio de nota al titular de la institución, considerando el formulario F-AI-11A y si se tratara de un informe de seguimiento de auditoria en formato F-AI-12A;	
15	Supervisor	Elabora las notas de remisión al titular de la institución y a la Corte de Cuentas de la República junto al informe definitivo al director de auditoria solicitando su firma.	
16	Director	Firmadas las notas y el informe, se remiten al titular de la institución.	
17	Director	Remite a la Corte de Cuentas de la República la nota de servidores actuantes, la nota de remisión del informe y la copia del acta de lectura de discusión del borrador de informe de auditoria y si se trata de informe de seguimiento de auditoria se excluye solamente la nota de servidores actuantes.	
18		Fin del procedimiento.	

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL





MANUAL DE CALIDAD

Fecha de elaboración: _____

Fecha de actualización: _____

Código de procedimiento: Pr-AI-08

Procedimiento: Planificación de examen especial.

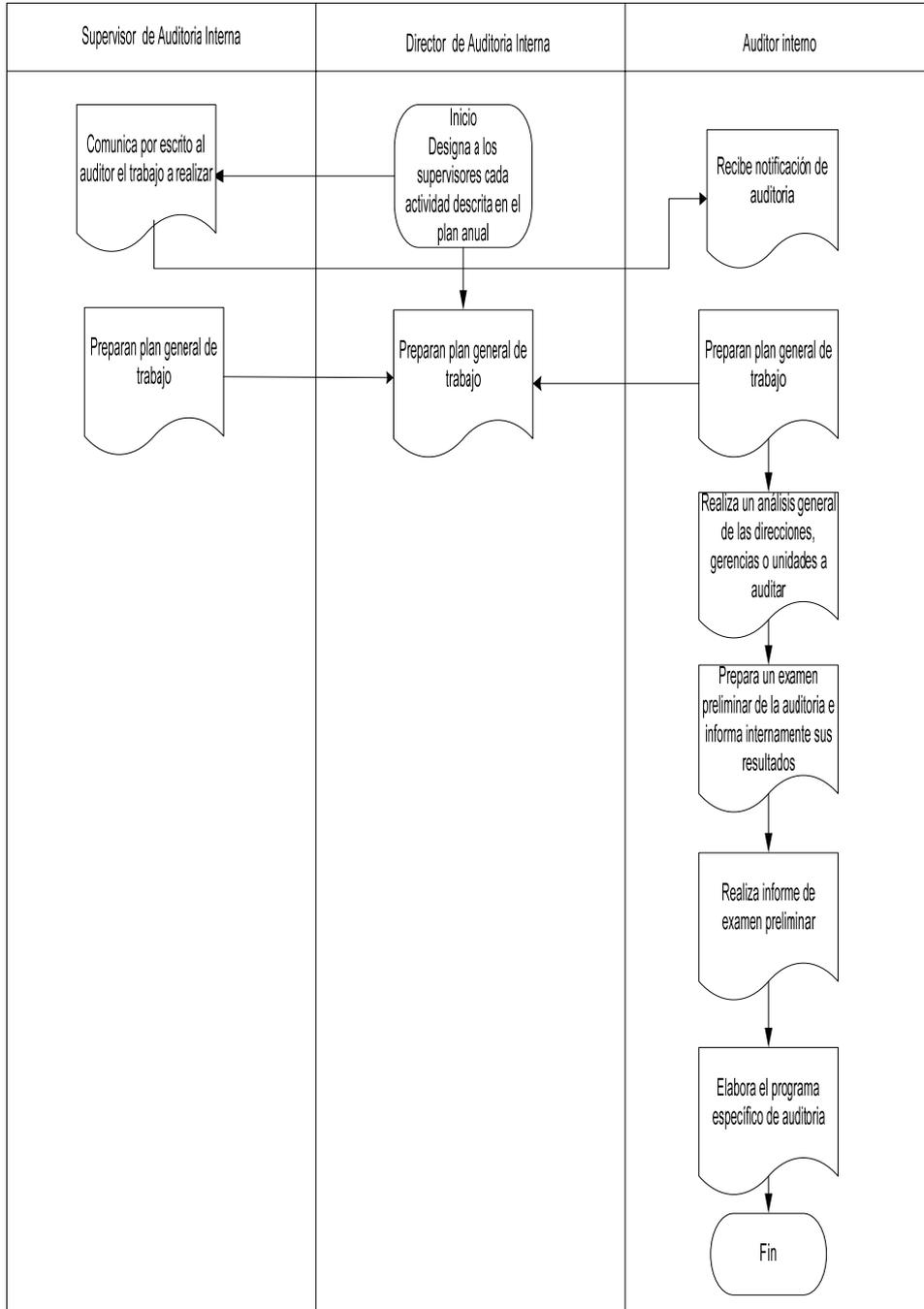
Responsable: Dirección de auditoría interna.

Objetivo: Establecer los lineamientos necesarios, para la elaboración de la planeación de examen especial

N°	Responsable	Descripción	Documento
1	Director	Designa a los responsables de las actividades para llevar a cabo una auditoría especial.	Procedimiento de auditoría interna 08 Pr-AI-08
2	Supervisor	Comunica en forma escrita al auditor el trabajo a realizar.	
3	Director	Comunica con anticipación, a través de notas a los auditados, que se iniciará el trabajo de auditoría.	
4	Director, supervisor y auditor	Preparan el plan general de la auditoría a realizar en el cual se deben considerar los siguientes aspectos: objetivo general, específicos, alcance del trabajo donde se consideraran: registros, informes, estados financieros, control interno financiero, planificación, organización, ejecución y control interno administrativo; enfoque general, resultados de auditoría, base legal, nombres de responsables, cronograma de actividades;	
5	Auditor	Realiza un análisis general de las direcciones, gerencias o unidades a auditar.	
6	Auditor	Prepara un examen preliminar de la auditoría e informa internamente sus resultados, con el objetivo de profundizar el conocimiento y comprensión inicial,	

7	Auditor	<p>identificando las actividades, controles claves, asuntos de potencial importancia, los riesgos y otros factores que a juicio profesional se consideran importantes.</p> <p>Realiza informe de examen preliminar que contendrá: introducción, actividades administrativas y controles claves, identificación de los criterios de auditoría que han de aplicarse, asuntos de potencial importancia, bosquejo del plan de auditoría.</p>	
8	Auditor	<p>Elabora el programa específico de auditoría el cual debe contener los procedimientos que contribuyan al logro de los objetivos.</p>	
9	Auditor	<p>Fin del procedimiento.</p>	

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACION DE EXAMEN ESPECIAL



MANUAL DE CALIDAD

Fecha de elaboración: _____

Fecha de actualización: _____

Código de procedimiento: Pr-AI-09

Procedimiento: Ejecución de examen especial

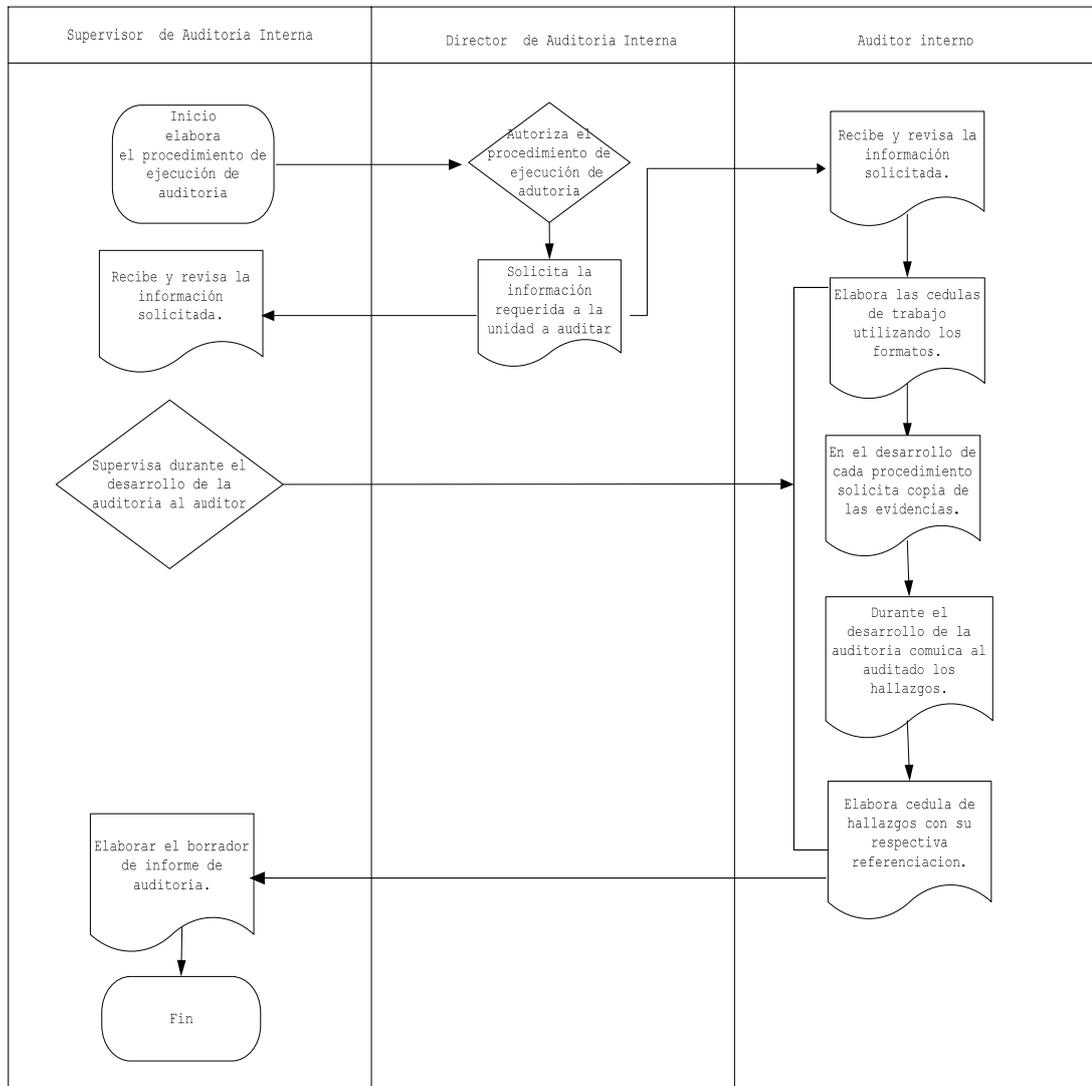
Responsable: Dirección de auditoría interna

Objetivo: Establecer los lineamientos para realizar la ejecución de examen especial

N°	Responsable	Descripción	Documento
1	Supervisor	Elabora el procedimiento de ejecución de la auditoría que contendrá: programas de auditoría por áreas específicas, ejecución de programas, realización de pruebas, obtención de evidencias, desarrollo de hallazgos, comunicación de resultados, informe por áreas específicas, revisión de papeles de trabajo, preparación de borrador de informe.	Procedimiento de auditoría interna 09 Pr-AI-09
2	Director	Autoriza el procedimiento para la ejecución de la auditoría a realizarse.	
3	Director	Solicita información requerida a las direcciones, gerencias o unidades que serán auditadas.	
4	Supervisor y auditores	Reciben y revisan la información solicitada de las áreas a auditar de acuerdo a la planeación.	
5	Auditor	Inicia la elaboración de las cédulas de trabajo, desarrollando en orden correlativo cada actividad que le pide ejecutar el programa de auditoría, del área examinada y elabora los papeles de trabajo utilizando los formularios.	Formulario de auditoría interna del 04-08. F-AI-04, F-AI-05 F-AI-06, F-AI-07 F-AI-08
6	Auditor	En el desarrollo de cada procedimiento del programa, se solicitan fotocopias certificadas de cualquier tipo de evidencia que considere suficiente y pertinente para	

7	Supervisor	<p>documentar un hallazgo encontrado.</p> <p>Durante la ejecución de la auditoria supervisa constantemente el trabajo que esta desarrollando el auditor; en caso de no aplicar correctamente los procedimientos y técnicas de auditoria se hacen las observaciones respectivas.</p>	
8	Auditor	<p>En el desarrollo del programa, se tiene comunicación continua con el auditado, ya sea verbal o escrita (Carta de gerencia), para desvanecer, modificar o mantener los hallazgos encontrados.</p>	F-AI-07
9	Auditor	<p>Elabora cédula de hallazgos, referenciando los papeles de trabajo según índice de referencia (F-AI-08), en documentos o sistemas informáticos, anexando las evidencias suficientes y pertinentes; remite a supervisor.</p>	F-AI-09 F-AI-10 F-AI-14
10	Supervisor	<p>Elabora borrador de informe de auditoria con información proporcionada por auditor.</p>	
11		<p>Fin del procedimiento.</p>	

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE EJECUCION DE EXAMEN ESPECIAL



MANUAL DE CALIDAD

Fecha de elaboración: _____

Fecha de actualización: _____

Código de procedimiento: Pr-AI-10

Procedimiento: Informe de examen especial

Responsable: Dirección de auditoría interna

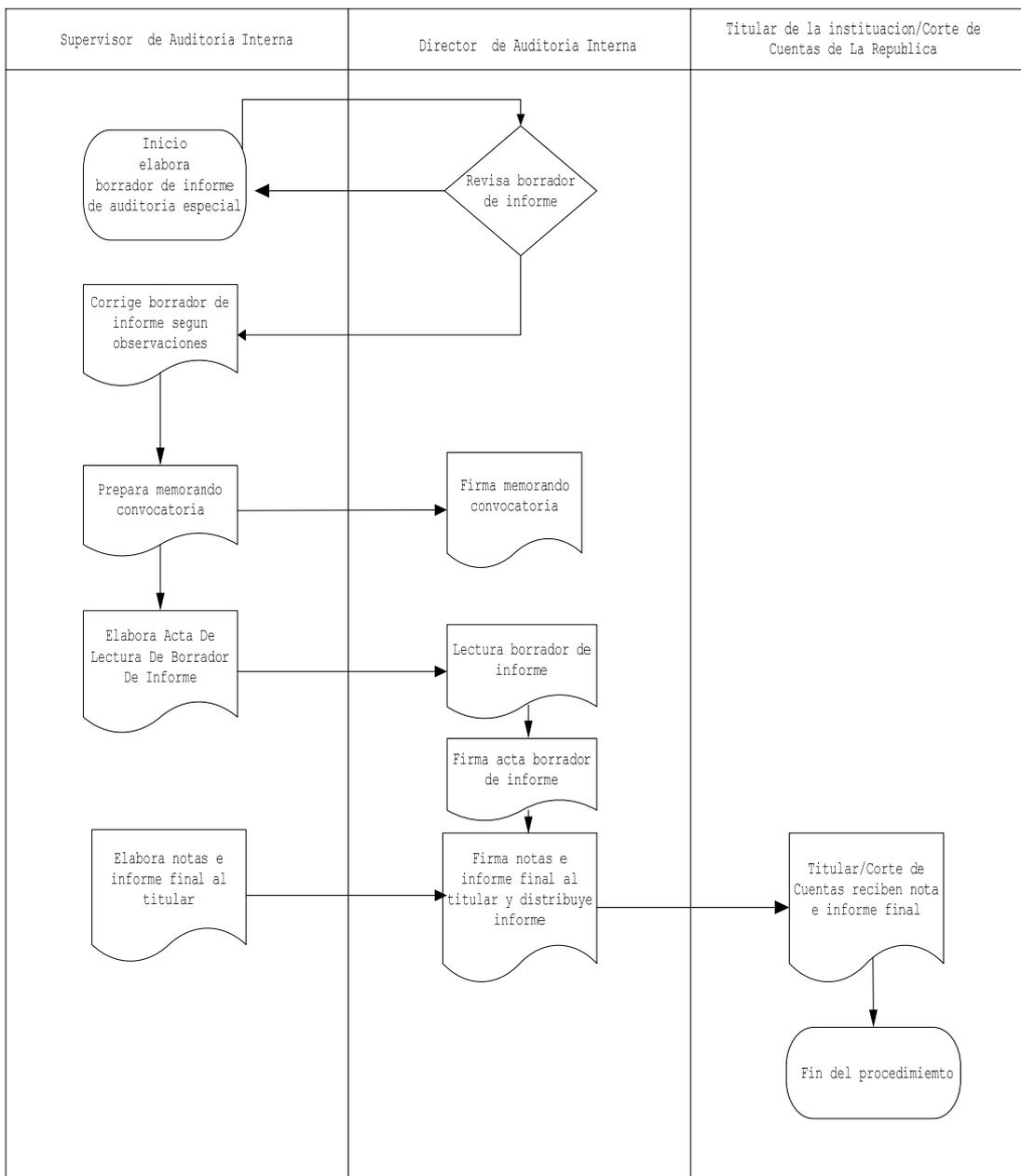
Objetivo: Establecer las directrices para la emisión del informe de examen especial.

N°	Responsable	Descripción	Documento
1	Supervisor	Elabora el borrador de informe de auditoría especial; el cual debe contener: Introducción, objetivos y alcance de auditoría, resultados de la auditoría, comentarios de administración y auditores, párrafo aclaratorio, fecha, firma; siguiendo el formulario F-AI-09A y si se trata de seguimiento de auditoría en formulario F-AI-10A.	Procedimiento de auditoría interna 10, Pr-AI-10
2	Supervisor	Si el borrador de informe cumple con los requisitos de salida; lo firma y lo envía al director de auditoría.	F-AI-09, F-AI-10
3	Director	Revisa el borrador de informe, si no cumple los requisitos de salida; lo devuelve al supervisor de auditoría.	F-AI-14
4	Supervisor	Corrige el borrador de informe considerando las observaciones señaladas por el director de auditoría.	F-AI-09, F-AI-10
5	Director	Si el borrador de informe cumple con los requisitos de salida; lo firma y devuelve al supervisor.	F-AI-14
6	Supervisor	Prepara memorando de convocatoria a las partes involucradas en la auditoría o nota solicitando comentarios por escrito del área auditada y la nota de remisión de borrador al titular de la institución.	
7	Director	Firma el memorando de convocatoria y la nota de	

		remisión de borrador al titular y luego son enviadas a los involucrados junto a una copia del borrador de informe.	
8	Director y supervisor	Dan lectura del borrador de informe a los auditados.	F-AI-09 F-AI-10
9	Supervisor	Elabora el acta de lectura y discusión del borrador de informe.	
10	Director y supervisor	Junto al auditado firman el acta de lectura y discusión del borrador de informe.	
11	Supervisor	Si no hay observaciones por parte del auditado, elabora el informe final considerando el formulario F-AI-11. y si se tratara de un informe de seguimiento de auditoria en formato F-AI-12; elabora la nota de remisión al titular de la institución y a la Corte de Cuentas de la República.	F-AI-11 F-AI-12
12	Director	Si el auditado solicita tiempo para presentar las evidencias documentales y comentarios por escrito que modifiquen o desvanezcan las condiciones, el director de auditoria evalúa si procede o no la solicitud de prorroga.	
13	Director	Si concede la prorroga se elabora informe hasta que sean presentadas las evidencias.	
14	Supervisor	Presentadas las evidencias elabora el informe final el cual deberá contener:, Introducción, objetivos y alcance de auditoria, resultados de la auditoria, comentarios de administración y auditores, párrafo aclaratorio, fecha, incluir la leyenda DIOS UNION LIBERTAD, firma del director. Deberá ser presentado en papel membretado de la unidad así mismo se remite por medio de nota al	F-AI-11, F-AI-12

		titular de la institución, considerando el formulario F-AI-11A y si se tratara de un informe de seguimiento de auditoría en formato F-AI-12A;	
15	Supervisor	Elabora las notas de remisión al titular de la institución y a la Corte de Cuentas de la República junto al informe definitivo al director de auditoría solicitando su firma.	
16	Director	Firmadas las notas y el informe, se remiten al titular de la institución.	
17	Director	Remite a la Corte de Cuentas de la República la nota de servidores actuantes, la nota de remisión del informe y la copia del acta de lectura de discusión del borrador de informe de auditoría y si se trata de informe de seguimiento de auditoría se excluye solamente la nota de servidores actuantes.	
18		Fin del procedimiento.	

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DEL INFORME DE EXAMEN ESPECIAL



MANUAL DE CALIDAD

Fecha de elaboración: _____

Fecha de actualización: _____

Código de proceso: P-GC-07

Proceso: Adquisición y administración de servicios.

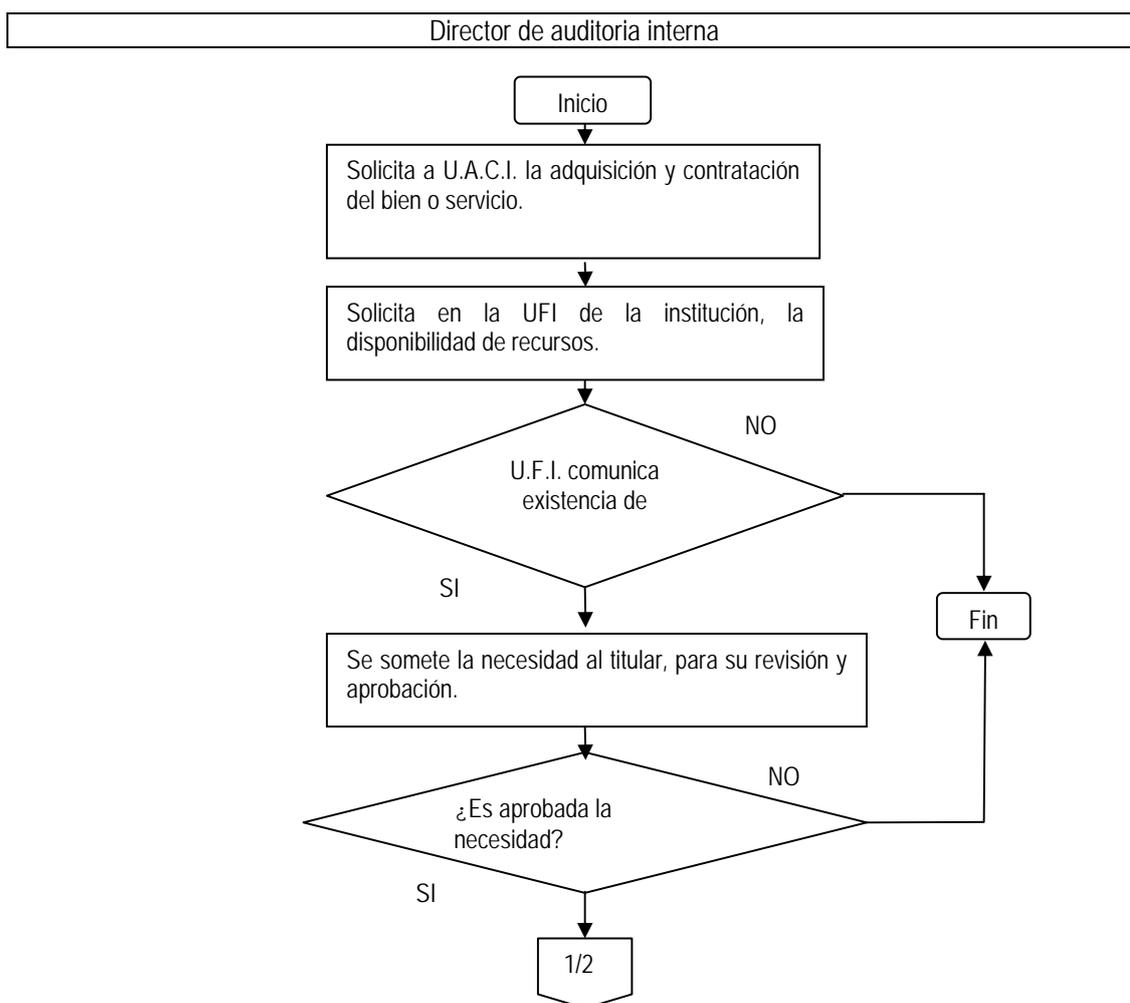
Responsable: Dirección de auditoría interna

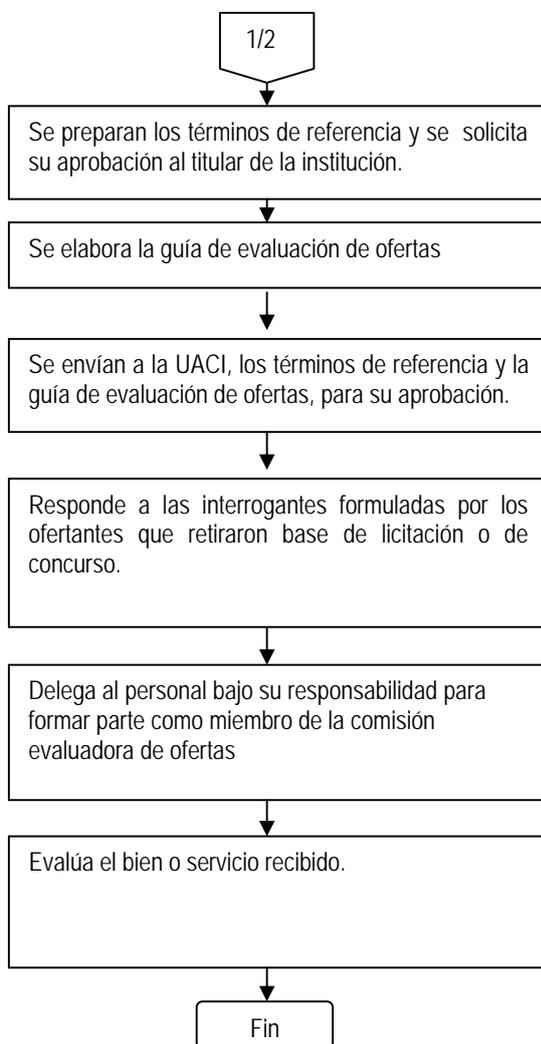
Objetivo: Establecer las directrices a seguir para: solicitar la contratación de servicios; control de actividades de adquisición no programadas y administración del servicio contratado.

Nº	Responsable	Descripción	Documento
1	Director	Solicita al jefe de la U.A.C.I., la adquisición y contratación del bien o servicio específico para la unidad.	Proceso de gestión de calidad 07, P-GC-07
2	Director	Solicita la certificación de la disponibilidad de recursos a la unidad financiera institucional.	
3	U.F.I.	Comunica la existencia o no de la disponibilidad de recursos.	
4	Director	Somete la necesidad de contratación y adquisición del bien o servicio, al titular de la institución, para su revisión y aprobación.	
5	Director	Elabora los términos de referencia y los envía al titular de la institución para su aprobación.	
6	Director	Elabora guía de evaluación de ofertas	
7	Director	Envía guía de ofertas a la U.A.C.I. para su aprobación junto con términos de referencia aprobados.	
8	Director	Responde a las interrogantes formuladas por los ofertantes que retiraron bases de licitación o de concurso.	

9	Director	Delega al personal bajo su responsabilidad para formar parte como miembro de la comisión evaluadora de ofertas.	
10	Director	Evalúa el bien o servicio recibido.	
11		Fin de proceso.	

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ADQUISICION Y ADMINISTRACION DE SERVICIOS





3.13 Glosario

Auditoria.

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

Auditoria gubernamental.

Es la actividad o control que el organismo contralor ejerce sobre las actividades tanto financieras como administrativas del Gobierno, observando la legalidad, eficiencia, economía, efectividad y transparencia de la gestión del Estado.

Auditoria interna.

Una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consultoría, guiada por la filosofía de agregar valor para mejorar las operaciones de una organización. Asiste a esta en el cumplimiento de sus objetivos, brindando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de sus procesos de manejo de riesgos, control y administración de la organización.

Ambiente de control.

La máxima autoridad y sus ejecutivos deben establecer y mantener un ambiente mediante el cual la actitud hacia los controles internos sea positiva, de apoyo al control interno, sensibilizando a los colaboradores sobre los beneficios que genera para el logro de los objetivos de la entidad.

Actividades de control.

Comprende las normas, políticas y procedimientos de control que establece la entidad para el logro de objetivos y para minimizar los riesgos.

Acción preventiva.

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Acción correctiva.

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Ambiente de trabajo.

Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Aseguramiento de la calidad.

Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad.

Borrador de informe de auditoría.

Es el documento en el que se presentan los resultados preliminares de la auditoría. Este contiene los hallazgos encontrados para ser discutidos con los funcionarios responsables.

Calidad.

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Condiciones de auditoría.

Constituye el hecho observado por el auditor durante la ejecución de la misma.

Condición.

Es la deficiencia detectada y sustentada en papeles de trabajo, con evidencia suficiente y competente.

Conformidad.

Cumplimiento de un requisito.

Criterio.

Es el "deber ser" y que está contenido en alguna ley y/o reglamento, y es el elemento que permite identificar que la condición se encuentra en oposición al criterio.

Conclusiones de la auditoria.

Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los hallazgos de la auditoria

Causa.

Es la razón o el motivo que genera el efecto obtenido de la comparación entre la condición y el criterio. La identificación de la causa contribuye a que los auditores gubernamentales, preparen recomendaciones constructivas en relación a las acciones correctivas que deban implantarse.

Comentario de la administración.

Es la respuesta escrita y documentada a los hallazgos comunicados en el informe de auditoria.

Efecto.

Es el resultado ocasionado por la condición y permite identificar la importancia del hallazgo.

Eficacia.

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia.

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Evidencia de auditoria.

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.

Empresas normalizadoras.

Elaboran y promueven normas

Empresas certificadoras.

Otorgan certificados a las empresas que han implementado a su satisfacción las normas

Empresas acreditadoras.

Le dan su aval a las certificadoras

Empresas consultoras.

Brindan un servicio de asesoramiento, capacitación, y monitoreo para la implementación de las normas.

Evaluación de riesgos.

Deben identificarse y analizarse los riesgos de origen interno y externo que obstaculizan la consecución de los objetivos de la entidad y definir acciones para administrar esos riesgos.

Formato.

Es un esquema que establece los campos para registrar los datos relacionados con la implantación y eficacia del sistema de calidad.

Gestión de la calidad.

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Hallazgo de auditoría.

Constituye el hecho observado por el auditor durante la ejecución de la auditoría así como el criterio, la causa, el efecto, la recomendación, los comentarios de la administración y el grado de cumplimiento.

Informe final de auditoría.

Es el documento en el cual se plasma el resultado final de la auditoría. Este contiene los hallazgos encontrados, las conclusiones y las recomendaciones que deben ser implementadas para desvanecer los hallazgos encontrados.

Instrucción de trabajo.

Es el documento que describe paso a paso una o varias actividades del procedimiento. Una instrucción de trabajo depende de un procedimiento declarado en el sistema de calidad.

Inspección.

Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

Información y comunicación.

Comprende la forma en que fluye internamente la información que se genera dentro o fuera de la entidad, su calidad, cantidad, confiabilidad y oportunidad para la apropiada toma de decisiones del personal que la requiere.

Infraestructura.

Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Lineamiento.

Es el documento que establece el vocabulario, las directrices, políticas y otras generalidades que afectan al sistema de calidad.

Liberación.

Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

Manual de calidad.

Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización. En este documento se dará a conocer la política y objetivos de calidad, las responsabilidades y la descripción general del sistema.

Manual políticas y procedimientos.

Es una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.

Monitoreo.

Para fortalecer el sistema de control interno y garantizar su efectividad en relación con el logro de los objetivos de la entidad, éste debe ser evaluado tanto por la administración misma como por la auditoría interna y los órganos externos de control. Las recomendaciones que surjan de estas evaluaciones deben ser implantadas.

Mejora continua.

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

No conformidad.

Incumplimiento de un requisito.

Objetivo de calidad.

Algo pretendido, relacionado con la calidad.

Plan anual de auditoría.

Es el documento donde se plasma el conjunto de actividades que la gerencia de auditoría interna pretende desarrollar durante el ejercicio fiscal tomando como directrices la misión y los objetivos estratégicos de la organización.

Programa de auditoría.

Es el documento donde se ordenan y se clasifican en forma lógica los procedimientos de auditoría que se utilizarán en la ejecución del trabajo.

Papeles de trabajo.

Es el documento o cédula en donde se registran los datos e información obtenida por el auditor en su examen, los resultados de las pruebas realizadas y la descripción de las mismas.

Planeación por cada auditoría.

Es el documento en donde se plasma el conjunto de actividades que los técnicos de auditoría pretenden desarrollar por cada auditoría.

Política de calidad.

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresa formalmente por la alta dirección.

Proceso.

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados.

Procedimientos.

Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso. Secuencia de actividades relacionadas.

Planificación de calidad.

Parte de la gestión de calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de calidad y las especificaciones de los recursos relacionados para cumplir los objetivos.

Plan para la elaboración del producto.

Documento que establece los objetivos de calidad del producto, procesos, documentos, recursos, actividades de verificación y seguimiento específico para el producto.

Recomendación

Son las acciones que la administración debe implementar para abordar la causa, y en algunas veces presenta soluciones a la condición.

Registro.

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Satisfacción del cliente.

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Título del hallazgo

Se debe expresar en una línea el resumen de la condición detectada, redactado en sentido positivo o negativo, según el caso.

Trazabilidad.

Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

Verificación.

Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Validación.

Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

CAPITULO IV

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos de la investigación de campo realizada, constituyen la base principal para elaborar las siguientes conclusiones y recomendaciones relacionadas con la calidad del trabajo que desarrollan las unidades de auditoria interna de las instituciones que integran el gobierno central.

4.1 CONCLUSIONES

- 4.1.1 Existen profesionales que dirigen unidades de auditoria, que no conocen sobre los beneficios que proporcionan las normas ISO 9001-2000.
- 4.1.2 Las unidades de auditoria interna presentan deficiencias en la ejecución y evaluación de las operaciones, debido a la inexistencia de un sistema de gestión de calidad, a partir de ahí esta es una necesidad para que las instituciones ofrezcan servicios eficientes a los usuarios.
- 4.1.3 El éxito de la adopción y aplicación de Normas ISO 9001, depende que el titular de la institución o los responsables, estén plenamente convencidos de que estas normas son la herramienta que le permiten responder a las necesidades de los clientes mediante la garantía de sus procesos.
- 4.1.5 Debido a la necesidad que tienen las unidades de auditoria interna de brindar un servicio de calidad consideran necesario la elaboración de un manual, que contenga una guía metodologica sobre la implementación de un sistema de gestión de calidad de acuerdo a los requisitos que plantea la norma ISO 9001.

4.2 RECOMENDACIONES

- 4.2.1 Como parte de la educación continua, que garantice un desarrollo del conocimiento profesional, se recomienda que los funcionarios que dirigen las unidades de auditoría interna, reciban seminarios sobre la implementación de sistemas de gestión de calidad basados en normas ISO 9001:2000.
- 4.2.2 Establecer dentro de las unidades de auditoría interna, un sistema de gestión de calidad, que permita alcanzar un nivel eficiente que satisfaga, la necesidad de mejorar el servicio brindado.
- 4.2.3 Se recomienda, a la institución que después de realizar la adopción e implementación de las normas, evalúen concientemente la necesidad de certificarse o preparar el proceso de implementación.
- 4.2.4 Se recomienda la aplicación de un manual de calidad que contribuya a que las unidades de auditoría interna aseguren la mejora continua de los servicios que prestan garantizando la satisfacción de los usuarios.

BIBLIOGRAFIA

Constitución de la Republica de El Salvador de 1983

D.L. N° 38 del 15 de diciembre de 1983, publicado en D.O. N° 234 del 16 de diciembre de 1983.

Comité Europeo de Normalización, Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad. 39 paginas Editorial AENOR

Comité Europeo de Normalización, Norma UNE-EN ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos y vocabulario.38 paginas, Editorial AENOR

Franco, José Angel. "Guía Para la Aplicación de Normas de Estandarización de Calidad ISO 9000 en los Servicios que Prestan los Despachos de Auditoria". Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de El Salvador, diciembre 2000, 126 paginas.

Ley de la Corte de Cuentas de la Republica

D.L. No.438 del 31 de Agosto de 1,995, publicado en D.O. No.176 del 25 de Septiembre de 2004

Normas de Auditoria Gubernamental (NAG)

D. Ejecutivo No.5 del 14 de Septiembre de 2004, publicado en el D.O. No.180

Normas Sobre Informes de Consolidación de Manual de Contabilidad Gubernamental.

Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo

<http://www.cortedecuentas.gob.sv/documentos/leyes/ley-cdc.html>

<http://www.cortedecuentas.gob.sv/documentos/normas.html>

<http://www.monografias.com/trabajos22/gestion-calidad-iso/gestion-calidad-iso.shtml>

ANEXOS

1. Encuesta
2. Formatos
 - 2.1 Formato del plan anual de auditoria
 - 2.2 Formato de la planificación de auditoria financiera, operacional y especial
 - 2.3 Formato de la planificación de auditoria operacional
 - 2.4 Formato de programa de auditoria
 - 2.5 Formato hoja de memorando
 - 2.6 Formato papel de trabajo 14 Columnas
 - 2.7 Formato papel de trabajo 7 Columnas
 - 2.8 Formato de hallazgo de auditoria
 - 2.9 Índice de papeles de trabajo
 - 2.10 Borrador de informe de auditoria
 - 2.11 Borrador de informe de auditoria operacional
 - 2.12 Borrador de informe de seguimiento de auditoria
 - 2.13 Informe final de auditoria
 - 2.14 Informe final de auditoria operacional
 - 2.15 Informe final de seguimiento de auditoria
 - 2.16 Formato de control interno de plan anual de trabajo y planificación por cada auditoria
 - 2.17 Formato de control interno de informe de auditoria
 - 2.18 Formato de no conformidades de auditoria interna de calidad
 - 2.19 Formato de acciones correctivas de auditoria interna de calidad

1 Encuesta



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
ENCUESTA DIRIGIDA A DIRECTORES O GERENTES DE AUDITORIA INTERNA

Objetivo General: Obtener información acerca de la factibilidad y capacidad que tienen las Unidades de Auditoría Interna de las instituciones del Sector Público, del Órgano Ejecutivo sobre establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad y mejora continua de su eficacia de acuerdo a la Norma ISO 9001-2000.

Indicación:

Marque con una X la respuesta que considere pertinente, y en algunos casos especifique

1. ¿Qué nivel académico posee?

Licenciatura en Contaduría

Ingeniería

Maestría

Otro

Especifique: _____

2. ¿Cuál es su experiencia laboral en el sector público?

1 - 5 años

6 -10 años

11 a más años

Otro

Especifique _____

3. ¿La Unidad de Auditoría Interna bajo su cargo aplica algún tipo de normas o procedimientos que aseguren la calidad en el servicio que prestan?
Si No
4. Si la respuesta anterior es positiva ¿Cuáles de las siguientes normas o procedimientos, entre otras aplican?
Calidad Total Reingeniería ISO 9001-2000
Supervisión Continua Control de calidad de procedimientos Otros
5. ¿La unidad de auditoría interna posee un manual de procedimientos para realizar el trabajo?
Si No
6. ¿A quien se dirige el informe Final de las auditorías realizadas?
a) Al Titular de la Institución c) A la Corte de Cuentas de la República
b) Al responsable del área examinada d) O todos los anteriores
7. ¿Conoce sobre el contenido y los beneficios que proporciona la implementación de la Norma ISO 9001-2000?
Si No
8. Si la respuesta anterior es positiva ¿Cuáles de los siguientes beneficios considera más importantes?
Satisfacción de los requisitos cliente Reducir tiempo de los procesos
Identificación de Fallas Obtener resultados del desempeño
Mejorar continuamente los procesos Eficientes métodos de control
Confiablez del Servicio Aumentar la satisfacción del cliente
9. ¿Se le han proporcionado capacitaciones sobre la norma ISO 9001-2000?
Si No
10. ¿Considera que estas normas pueden ser implementadas, certificadas y aplicadas en la Unidad de Auditoría Interna de la institución en que labora?
Si No

11 Cuales de los requisitos generales que exige la norma ISO 9001-2000 para la implementación de un sistema de gestión de la calidad le serian factibles de cumplir:

a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización

d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.

b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos

e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos

c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.

f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos

g) Todos los anteriores

12 ¿De acuerdo con los requisitos que plantea la norma, los considera importantes para garantizar la calidad de los servicios que prestan las unidades de auditoria interna?

Si No

13 ¿Considera usted contar con el respaldo total de la máxima autoridad de la institución para la implementación de la norma ISO 9001-2000?

Si No

14 ¿Estaría interesado en contar con un manual que contenga una guía metodológica sobre establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001-2000, relativa a los servicios que la Unidad de Auditoria Interna presta?

Si No

15 Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, ¿Considera necesaria la elaboración de un manual que contenga una guía metodologica sobre la implementación de la norma ISO 9001-2000, que le permita conocer este proceso?

Si No

2 Formato

2.1 Formato del plan anual de auditoría

Carátula.

Índice.

Introducción.

1. Presentación.

2. Objetivos.

3. Antecedentes de la institución, direcciones, gerencias y unidades

3.1 Visión.

3.2 Misión.

3.3 Funciones de la entidad.

4. Leyes, reglamentos, principios y otras normas aplicables a la institución.

5. Estados financieros.

6. Componentes del control interno de la institución.

6.1 Ambiente de control.

6.2 Evaluación del riesgo.

6.3 Actividades de control.

6.4 Información y comunicación.

6.5 Monitoreo.

7. Antecedentes de la dirección de auditoría interna de la institución.

7.1 Estructura organizativa de la dirección de auditoría.

8. Nomina actual y necesidades de recursos humanos de la dirección de auditoría interna, para el ejercicio fiscal.

9. Misión de la gerencia de auditoría.

10. Objetivos de auditoría interna.

10.1 Generales.

10.2 Específicos.

11. Actividades para lograr los objetivos.

12. Determinación de rubros importantes en la auditoría.

12.1 Alcance.

13. Áreas sujetas de auditoría interna.

13.1 Evaluación de las áreas financieras y administrativas.

14. Áreas críticas.
15. Actividades que se pretenden ejecutar.
16. Estrategias para el logro de metas y objetivos.
 - 16.1. De carácter financiero.
 - 16.2. De carácter administrativo.
17. Personal de la gerencia de auditoría interna de la institución.
18. Conclusiones.
19. Recomendaciones.
20. Lugar, día, mes y año.
21. Elaborado por:

Director de auditoría interna

Anexos

Cronograma de actividades.

F-AI-01

2.2 Formato de la planificación para auditoría financiera y especial

Carátula.

Índice.

Introducción.

1. Generalidades.
2. Objetivo general.
3. Objetivos específicos
4. La evaluación del control
5. Naturaleza y alcance del examen.
6. Procedimientos y técnicas de auditoría a utilizar.
7. Áreas sujetas de auditoría.
8. Los recursos humanos y materiales requeridos.
9. Personal clave que proporciona la información.
10. Descripción de las actividades a ser evaluadas.
11. Disposiciones legales y normativas aplicables a las áreas a evaluar.
12. Criterios de auditoría
13. Plazo estimado de la auditoría
14. Cronograma de actividades.
15. Lugar, día, mes y año.

Elaborado por:

Supervisor de auditoría

Aprobado por:

Director de auditoría.

2.3 Formato de la planificación de la auditoría operacional

Carátula.

Índice.

Introducción.

1. Generalidades.
2. Objetivo general.
3. Objetivos específicos
4. La evaluación del control
5. Alcance del trabajo.
6. Enfoque general
7. Resultados de auditoría.
8. Base legal y normativas aplicables a las áreas a evaluar.
9. Examen preliminar
10. Personal clave que proporciona la información.
11. Criterios de auditoría.
12. Procedimientos y técnicas de auditoría a utilizar
13. Nombre de los responsables de la auditoría.
14. Cronograma de actividades.
15. Lugar, día, mes y año.

Elaborado por:

Supervisor de auditoría

Aprobado por:

Director de auditoría.

2.4 Formato de programa de auditoria

Logo Institucional	<p>Nombre de la institución</p> <hr style="border: 1px solid black;"/> <p>GERENCIA DE AUDITORIA INTERNA</p> <p>PROGRAMA DE AUDITORIA</p> <p>AREA:</p> <p>EXAMEN DEL: _____ AL _____</p> <p>OBJETIVO:</p>
-----------------------	---

No.	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	HECHO POR	FECHA
1				
2				
3				
.				

CONCLUSIÓN

Ejecutado por: _____ Fecha: _____

Revisado por: _____ Fecha: _____

2.6 Formato papel de trabajo 14 Columnas

Logo
Institucional

Nombre de la institución

DIRECCION DE AUDITORIA INTERNA														
TITULO DE LA CEDULA						FECHA	AUDITOR							
					PREPARADO									
					REVISADO									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														

2.7 Formato papel de trabajo 7 columnas

Logo

Institucional

Nombre de la institución

TITULO DE LA CEDULA						FECHA	AUDITOR
					PREPARADO		
					REVISADO		
	1	2	3	4	5	6	7
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							

2.8 Formato de hallazgo de auditoria

1 TITULO DEL HALLAZGO

2 CONDICION

3 CRITERIO

4 CAUSA

5 EFECTO

6 RECOMENDACIÓN

7 COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION

8 COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

2.9 INDICE DE PAPELES DE TRABAJO

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

RECURSOS

<u>AREAS</u>	<u>REFERENCIAS</u>
Disponibilidades	A
Anticipos de fondos	B
Deudores monetarios	C
Deudores financieros	D
Inversiones intangibles	E
Existencias institucionales	F
Existencias de producción en proceso	G
Bienes depreciables	H
Bienes no depreciables	I
Inversión en bienes privados	J
Inversión en bienes de uso público	K

OBLIGACIONES

Depósitos de terceros	AA
Acreedores monetarios	BB
Acreedores financieros	CC
Patrimonio	DD
Detrimento patrimonial	EE
Resultados del ejercicio	FF

ESTADO DE FLUJO DE FONDOS

Fuente	L
Usos	M

ESTADO DE EJECUCION PRESUPUESTARIA

Remuneraciones	N
Adquisición de bienes y servicios	O
Gastos financieros y otros	P
Transferencias corrientes	Q
Inversiones en activo fijo	R
Transferencias de capital	S
Evaluación de control interno	T
Seguimiento a recomendaciones de auditoria	U
Informe de auditoria (Seguimiento corte)	V
Otras áreas	W

F-AI-08

2.10 Borrador de informe de auditoria

Carátula.

Índice.

Introducción.

Identificar todas las páginas con "borrador de informe".

- 1 Aspectos generales.
- 2 Antecedentes.
- 3 Objetivos de la auditoria.
- 4 Alcance de la auditoria.
- 5 Limitaciones.
- 6 Información financiera a auditar.
- 7 Evaluación del control interno
- 8 Resumen de los procedimientos de auditoria.
- 9 Resumen de los hallazgos de la auditoria.
- 10 Hallazgos de auditoria.
 - 10.1 Título.
 - 10.2 Condición.
 - 10.3 Criterio.
 - 10.4 Causa.
 - 10.5 Efecto.
 - 10.6 Recomendación.
- 11 Cuando se requiera incluir seguimiento a informes de auditorias anteriores.
- 12 Incluir este párrafo "El presente informe fue realizado de acuerdo a Normas de Auditoria Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República (NAG)."
- 13 Lugar y fecha.
- 14 Nombre y cargo del director de auditoria.

2.11 Borrador de informe de auditoría operacional

Carátula.

Índice.

Introducción.

Identificar todas las páginas con "borrador de informe".

- 1 Aspectos generales.
- 2 Antecedentes.
- 3 Objetivos de la auditoría.
- 4 Alcance de la auditoría.
- 5 Limitaciones.
- 6 Informe de la dirección.
- 7 Evaluación del control interno
- 8 Resumen de los procedimientos de auditoría.
- 9 Resumen de los hallazgos de la auditoría.
- 10 Hallazgos de auditoría.
 - 10.1 Título.
 - 10.2 Condición.
 - 10.3 Criterio.
 - 10.4 Causa.
 - 10.5 Efecto.
 - 10.6 Recomendación.
- 11 Conclusiones Generales
- 12 Cuando se requiera incluir seguimiento a informes de auditorías anteriores.
- 13 Incluir este párrafo "El presente informe fue realizado de acuerdo a Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República (NAG)."
- 14 Lugar y fecha.
- 15 Nombre y cargo del director de auditoría.

2.12 Borrador de informe de seguimiento de auditoría

Carátula.

Índice.

Introducción.

Identificar todas las páginas con "borrador de informe".

- 1 Aspectos generales.
- 2 Antecedentes.
- 3 Objetivo general.
- 4 Objetivos específicos.
- 5 Alcance de la auditoría.
- 6 Limitaciones.
- 7 Resumen de los procedimientos de auditoría.
- 8 Resumen de los hallazgos de la auditoría.
- 9 Hallazgos de auditoría.
 - 9.1 Título.
 - 9.2 Condición.
 - 9.3 Criterio.
 - 9.4 Recomendación.
- 10 Incluir este párrafo "El presente informe fue realizado de acuerdo a Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República (NAG)."
- 11 Lugar y fecha.
- 12 Nombre y firma del director de auditoría.

2.13 Informe final de auditoría

- Carátula.
- Índice.
- Introducción.
- 1 Aspectos generales.
- 2 Antecedentes de las direcciones o gerencias.
- 3 Objetivos de la auditoría.
- 4 Alcance de la auditoría.
- 5 Limitaciones.
- 6 Información a auditar.
- 7 Evaluación del control interno
- 8 Resumen de los procedimientos de auditoría.
- 9 Resumen de los hallazgos de la auditoría.
- 10 Hallazgos de auditoría.
- 10.1 Título.
- 10.2 Condición.
- 10.3 Criterio.
- 10.4 Causa.
- 10.5 Efecto.
- 10.6 Recomendación.
- 10.7 Comentario de la administración.
- 10.8 Comentarios de los Auditores.
- 11 Cuando se requiera incluir seguimiento a informes de auditorías anteriores.
- 12 Conclusión.
- 13 Recomendación.
- 14 Incluir este párrafo "El presente informe fue realizado de acuerdo a Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República (NAG)."
- 15 Lugar y fecha.
- 16 Nombre y firma del director de auditoría.

2.14 Informe final de auditoría operacional

- Carátula.
- Índice.
- Introducción.
- 1 Aspectos generales.
- 2 Antecedentes de las direcciones o gerencias.
- 3 Objetivos de la auditoría.
- 4 Alcance de la auditoría.
- 5 Limitaciones.
- 6 Resumen ejecutivo
- 7 Evaluación del control interno
- 8 Resumen de los procedimientos de auditoría.
- 9 Resumen de los hallazgos de la auditoría.
- 10 Hallazgos de auditoría.
 - 10.1 Título.
 - 10.2 Condición.
 - 10.3 Criterio.
 - 10.4 Causa.
 - 10.5 Efecto.
 - 10.6 Recomendación.
 - 10.7 Comentario de la administración.
 - 10.8 Comentarios de los Auditores.
- 11 Cuando se requiera incluir seguimiento a informes de auditorías anteriores.
- 12 Conclusión.
- 13 Recomendación.
- 15 Incluir este párrafo "El presente informe fue realizado de acuerdo a Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República (NAG)."
- 15 Lugar y fecha.
- 16 DIOS UNION LIBERTAD
- 17 Nombre y firma del director de auditoría.

2.15 Informe final de seguimiento de auditoría

Carátula.

Índice.

Introducción.

1 Aspectos generales.

2 Antecedentes.

3 Objetivo general.

4 Objetivos específicos

5 Alcance de la auditoría.

6 Limitaciones.

7 Resumen de los procedimientos de auditoría.

8 Resumen de los hallazgos de la auditoría.

9 Hallazgos de auditoría.

9.1 Título.

9.2 Condición.

9.2 Criterio.

9.3 Recomendación.

9.4 Comentario de la administración.

9.5 Comentario de los auditores.

10 Conclusión.

11 Recomendación final.

12 Incluir este párrafo "El presente informe fue realizado de acuerdo a Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República (NAG)."

13 Lugar y fecha.

14 Nombre, firma y del director de auditoría.

2.16 Formato de control interno de plan anual de trabajo y planificación por cada auditoría

CONTROL INTERNO DEL PLAN

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO:			
TIPO DE PRODUCTO:			
PLAN ANUAL DE AUDITORIA: <input type="checkbox"/> PLANIFICACION POR CADA AUDITORIA: <input type="checkbox"/>			
FECHA			
REQUISITOS DEL PRODUCTO	CONFORME	NO CONFORME	EVIDENCIA
1. Objetivos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Alcance.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Antecedentes de las direcciones o gerencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Leyes, reglamentos y principios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. Estados financieros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Componentes del control interno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Antecedentes de la dirección de auditoría interna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Objetivos de la auditoría interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. Actividades que se pretenden ejecutar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. Personal de la dirección de auditoría interna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. Conclusiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12. Recomendaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Lugar, día, mes y año.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14. Plan anual elaborado por dirección de auditoría interna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Plan anual aprobado por el titular.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16. Cronograma de actividades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Planificación elaborada por el técnico auditor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18. Planificación con visto bueno del supervisor de auditoría.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19. Planificación aprobada por el director de auditoría.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

F-AI-13

ELABORADO POR:

AUTORIZADO POR:

2.17 Formato de control interno de informe de auditoria

Logo

CONTROL INTERNO DE INFORME DE AUDITORIA

DESCRIPCION DEL PRODUCTO:			
TIPO DE PRODUCTO:			
BORRADOR DE INFORME: <input type="checkbox"/> INFORME FINAL: <input type="checkbox"/> OTROS: <input type="checkbox"/>			
FECHA:			
REQUISITOS DEL PRODUCTO	CONFORME	NO CONFORME	EVIDENCIA
Objetivos de la auditoria, claros, entendibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Alcance de la auditoria, claro, entendible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Condición de auditoria, clara, entendible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Criterios acorde a lo observado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Causas y efectos entendibles y en concordancia a la condición.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Recomendación dirigida a combatir la causa y la condición.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Recomendación factible de implementación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Comentarios de la administración objetivos y completos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Comentarios de los auditores, claros, entendibles y acorde a los comentarios de la administración.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Evidencias de hallazgos suficiente y pertinente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Conclusión acorde a los resultados globales del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Recomendación acorde a la conclusión del trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Programa de auditoria referenciado y firmado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Papeles de trabajo acorde a lo solicitado en los programas de auditoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Papeles de trabajo, limpios, claros, entendibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Borrador de informe elaborado por el técnico con fecha y firma de él.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Borrador de informe revisado por el supervisor de auditoria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Informe final con las palabras" DIOS UNION LIBERTAD"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Informe final firmado por el director de auditoria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

F-AI-14

ELABORADO POR:

AUTORIZADO POR:

2.18 Formato de no conformidades de auditoria interna de calidad

PROCESO AUDITADO:	RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO:	FIRMA DEL PROCESO AUDITADO:	No. DE AUDITORIA:
No. DE NO CONFORMIDAD:	FECHA DE AUDITORIA:	NOMBRE DEL AUDITOR:	FIRMA DEL AUDITOR:
REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2000			
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD Y EVIDENCIA OBJETIVA:			
NO CONFORMIDAD MAYOR <input type="checkbox"/>		NO CONFORMIDAD MENOR <input type="checkbox"/>	
ANALISIS DE CAUSA:			
CAUSA RAIZ DEFINITIVA:			
DESCRIPCION DE ACCION CORRECTIVA PARA EVITAR RECURRENCIA:			
FECHA DE IMPLANTACION:		RESPONSABLE Y FIRMA DE IMPLEMENTAR:	
SEGUIMIENTO DE ACCION CORRECTIVA:			
FECHA DE SEGUIMIENTO	EVIDENCIA	FIRMA DEL AUDITOR DEL CIERRE DE LA ACCION CORRECTIVA	
1.			
2.			
3.			

2.19 Formato de acciones correctivas de auditoria interna de calidad

ACCIONES CORRECTIVAS			
PROCESO:	RESPONSABLE DEL PROCESO:	FECHA:	No. A.C.:
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD :			
Auditor:		Firma del Auditor	
ANALISIS DE CAUSA:			
PLAN DE ACCION CORRECTIVA PARA EVITAR RECURRENCIA:			
Descripción de la acción correctiva para evitar recurrencia	Responsable de la implementación	Fecha de la implementación	
Verificado por:		Fecha :	
_____		_____	