

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD MULTIDICPLINARIA ORIENTAL**  
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**SECCIÓN DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**TRABAJO DE GRADUACION:**

**“PROPUESTA DE POLITICA DE CONTROL DE CALIDAD PARA PEQUEÑAS FIRMAS QUE  
PRESTAN SERVICIOS PROFESIONALES DE AUDITORIA” SAN MIGUEL**

**PRESENTADO POR:**

**GUTIERREZ VILLAHERRERA, JUAN CARLOS  
URBINA GUERRERO, ELEAZAR NEFTALI  
VILLANUEVA SALAMANCA, ISAIAS ALBERTO**

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

**LICENCIADO EN CONTADURIA PÚBLICA**

**DICIEMBRE DE 2006**

**SAN MIGUEL, EL SALVADOR, CENTRO AMERICA.**

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD  
DE EL SALVADOR**

**RECTORA:**

DRA. MARIA ISABEL RODRIGUEZ

**VICE – RECTOR ACADEMICO:**

ING. JOAQUIN ORLANDO MACHUCA GOMEZ

**VICE – RECTORA ADMINISTRATIVA:**

DRA. CARMEN ELIZABETH RODRIGUEZ DE RIVAS

**SECRETARIA GENERAL:**

LICDA. ALICIA MARGARITA RIVAS DE RECINOS

**FISCAL:**

LIC. PEDRO ROSALIO ESCOBAR CASTANEDA

**DICIEMBRE DE 2006**

**SAN MIGUEL, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.**

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD MULTIDICIPLINARIA  
ORIENTAL**

**DECANO**

LIC. MARCELINO MEJIA GONZALEZ

**VICE - DECANO**

LIC. NELSON DE JESUS QUINTANILLA RAMOS

**SECRETARIA:**

LICDA. LOURDES ELIZABETH PRUDENCIO COREAS

**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS:**

LIC. ARNOLDO ORLANDO SORTO MARTÍNEZ

**DICIEMBRE DE 2006**

**SAN MIGUEL, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADUACIÓN:**

LIC. GILBERTO DE JESUS COREAS SOTO

**DOCENTE DIRECTOR:**

LIC. MARLON ANTONIO VÁSQUEZ TICAS

**ASESOR METODOLÓGICO:**

LIC. ISRAEL LOPEZ MIRANDA

**DICIEMBRE DE 2006**

**SAN MIGUEL, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.**

## **AGRADECIMIENTOS**

### **JUAN CARLOS GUTIERREZ VILLAHERRERA**

Primeramente a DIOS padre celestial y nuestra madre LA VIRGEN MARIA por brindarme paciencia y fe en la consecución de todas mis metas, a mi Esposa por demostrarme su amor y su apoyo incondicional siempre y en todo momento, a mis Padres, Tía por expresarme su apoyo tanto moralmente como financiero siempre, a mis Hermanas, Sobrina y Cuñada por creer siempre en mi y a toda mi familia por estar siempre conmigo apoyándome.

### **ELEAZAR NEFTALI URBINA GUERRERO.**

Agradezco a Dios y a los ángeles por haberme dado el privilegio de conocer la gracia y por la cobertura que me han brindado en toda mi vida, gracias padre por haberme enseñado que todo esta bien, por haberme dado limpia conciencia y demostrarme tu amor día a día, agradezco a mi madre por todo su amor y todo su apoyo que me ha concedido el cual es indispensable en mis metas trazadas, a mi hermano por la confianza y dedicación que ha tenido, a mis primas por su cariño y lealtad y a mi familia por todo el apoyo brindado.

### **ISAIAS ALBERTO VILLANUEVA SALAMANCA**

En primer lugar a Dios por haberme brindado todo lo que necesitaba para cumplir mi meta, a mis padres por todo su apoyo y dedicación en toda mi vida, a mis hermanas por confiar siempre en mi y a toda mi familia por estar conmigo en todo momento.

## **DEDICATORIA**

### **JUAN CARLOS GUTIERREZ VILLAHERRERA**

A DIOS y nuestra madre LA VIRGEN MARIA por todas las bendiciones recibidas siempre y en todo momento; a mi Esposa porque siempre confió en mí y luchamos en la distancia guiados por DIOS y nuestro amor; a mis Padres y Tía ya que sin su apoyo jamás hubiera alcanzado mis metas, a mis Hermanas, Sobrina, Cuñada y toda mi familia ya que son partes importante de mi vida.

### **ELEAZAR NEFTALI URBINA GUERRERO.**

Esta tesis está dedicada en primer lugar a Jesucristo Hombre, por haberme dado el privilegio de pertenecer a la familia de la fe y haberme cuidado a través de sus ángeles con un propósito en esta vida, a mi madre por todo su esfuerzo y toda su dedicación en lograr que cumpliera mis sueños, a mi hermano y a mi familia por todo su apoyo.

### **ISAIAS ALBERTO VILLANUEVA SALAMANCA**

A mis padres por haberme enseñado día a día los valores necesarios para poder cumplir mi meta basándome en los principios que ellos forjaron en mi, a mis hermanas por todo su apoyo, su cariño y la confianza que depositaron en mi, a mi familia por el tiempo y la dedicación que siempre han tenido y que ha sido muy valiosa para la consecución de mis metas.

## INDICE

INTRODUCCIÓN	PAG
	i

### CAPITULO I

#### 1. MARCO METODOLOGICO

1.1 Delimitativa del tema	1
1.2 Planteamiento del Problema	3
1.3 Justificación de la Investigación	6
1.4 Planteamiento de Objetivos	7
1.5 Formulación de Hipótesis	8
1.6 Matriz de Operacionalizacion de Hipótesis	9
1.7 Cronograma de Actividades	11
1.8 Recursos Metodológicos	12
1.9 Universo y Determinación del Tamaño de la Muestra	13

### CAPITULO II

#### 2. MARCO HISTORICO

2.1 Nociones de Control de Calidad	15
2.2 Breve reseña Histórica del Control de Calidad	16
2.3 Historia de la Normativa del Control de Calidad	23
2.4 Antecedentes de la Auditoria	29

### CAPITULO III

#### 3. MARCO TEORICO

3.1 Concepción de Control de Calidad	32
3.2 Definición de Políticas de Control de Calidad	33

3.3 Gestión de Calidad Total	35
3.4 Conceptualización de la Auditoria	39

## CAPITULO IV

4 La Ética Profesional como una actitud para Propiciar Fortalezas y Superar Debilidades que conlleva al Control de Calidad.	42
4.1 Fortalezas y Debilidades de las Pequeñas Firmas	42
4.1.1. Ambiente Laboral	43
4.1.2. Servicios Ofertados	44
4.1.3. Gestión Administrativa	44
4.2 Grado de Aplicabilidad de la Ética Profesional	45
4.2.1. Formación Profesional	45
4.2.2. Perfil Profesional	46
4.2.3 Responsabilidad Ética	47
4.3 Control de Calidad	47
4.3.1 Pérdida de la Credibilidad Profesional	48
4.3.2 Estrategia de Competitividad de las Firmas	51
4.3.3 Exigencias Necesidades y Expectativas de los Clientes	53
4.3.4 Desempeño Profesional	56
4.3.5 Segregación de Funciones	60
4.3.6 Cartera de Clientes Administrados por las Firmas	65

## CAPITULO V

5 El Control de Calidad una Necesidad para Obtener y Mantener una Ventaja Competitiva	
5.1 Control de Calidad	69

5.1.1 Estructura Organizacional de la Firma	70
5.1.2 Planeacion del Proceso de Auditoria	73
5.1.3 Niveles Jerárquicos de Mando	77
5.1.4 Razonabilidad de la Información	80
5.1.5 El Auge de los Procesos de Certificación	83
5.1.6 Estandarización de los Procesos de Certificación	86
5.2 Sanciones y Multas por Violaciones a la Normativa	89
5.2.1 Entes Reguladores	90
5.2.2 Normativa Técnica y Legal	90
5.2.3 Imagen Profesional	91
5.3 Razonabilidad de la Información Financiera	91
5.3.1 Proceso de Revisión de la Información Financiera	92
5.3.2 El Informe de Auditoria y su Incidencia en la Información Financiera	93
5.3.3 Características y Función de la Información Financiera	93

## CAPITULO VI

6 Conclusiones y Recomendaciones	95
6.1 Conclusiones	95
6.2 Propuesta de Diseños de Políticas de Control de Calidad	96
6.2.1 Propósito del Manual.	99
6.2.2 Referencia Normativa.	100
6.2.2.1 Normas Internacionales de Auditoria (NIA's)	100
6.2.2.2 Normas Internacionales de Trabajos de Revisión (ISRE's)	116
6.2.2.3 Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar (ISAE's)	119
6.2.2.4 Normas Internacionales de Servicios Relacionados (ISRS's)	123
6.2.2.5 Código de Ética	126
6.2.2.5.1 Código de Ética de IFAC	126

6.2.2.5.2 Código de Ética del Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría	135
6.2.2.6 Norma Internacional sobre Control de Calidad (ISQC 1)	147
6.3 Definiciones y Abreviaturas Usadas en el Manual	150
6.4 Desarrollo de los Componentes de Control de Calidad.	152
6.4.1 Manual de Estructura Organizativa	152
6.4.1.1 Liderazgo y Responsabilidad al Interior de la Firma	165
6.4.1.1.1 Objetivo	165
6.4.1.1.2 Políticas	165
6.4.1.1.3 Procedimientos	166
6.4.2 Requerimientos Éticos	169
6.4.2.1 Objetivo	169
6.4.2.2 Políticas	169
6.4.2.3 Procedimientos	170
6.4.3 Aceptación y Continuación de Relación con Clientes y Contratos	172
6.4.3.1 Objetivo	172
6.4.3.2 Políticas	172
6.4.3.3 Procedimientos	173
6.4.4 Recursos Humanos	176
6.4.4.1 Objetivo	176
6.4.4.2 Políticas	176
6.4.4.3 Procedimientos	177
6.4.5 Ejecución del Contrato	180
6.4.5.1 Objetivo	180
6.4.5.2 Políticas	180
6.4.5.3 Procedimientos	181
6.4.6 Supervisión	189
6.4.6.1 Objetivo	189
6.4.6.2 Políticas	189
6.4.6.3 Procedimientos	190

Referencias	192
Anexos	193
Anexo 1 Árbol de Problema	193
Anexo 2 Relación entre Variables	194
Anexo 3 Cuestionario	195
Anexo 4 Cuadros Estadísticos	202

## **Introducción**

Con la realización de la presente investigación se pretende demostrar que la mayoría de firmas no cuentan con un sistema de control de calidad, lo que hace necesario que existan sistemas que garanticen un servicio eficiente dentro de la firmas, es por esa razón que se ha considerado una sustentación teórica y práctica de los procedimientos que las pequeñas firmas deben tomar en cuenta para la prestación de sus servicios, teniendo presente todos aquellos elementos necesarios para ejecutar la investigación en el establecimiento del problema.

Se considera que el aporte de este trabajo constituye una herramienta para las pequeñas firmas de auditoría ya que proporciona una guía para la profesión contable y cualquiera que tenga interés por el tema.

El trabajo contiene cinco capítulos divididos en los componentes más importantes: el capítulo I se refiere al Marco Metodológico en donde se delimita el tema, se plantea la problemática, se justifica la investigación y se plantean los objetivos de la investigación.

El capítulo II contiene una breve reseña histórica del control de calidad como consecuencia de la alta demanda dada con el espíritu de mejorar la calidad en los procesos, así como también presenta las nociones del control de calidad y una redacción de los antecedentes de la auditoría.

El capítulo III nos muestra la concepción del control de calidad, el surgimiento y la importancia de la calidad en el servicio de auditoría, a demás nos define las políticas de control de calidad haciendo énfasis en implementar políticas y procedimientos de carácter operacional para satisfacer los requisitos relativos a la calidad y brindar servicios profesionales con transparencia. Al mismo tiempo nos conceptualiza el término de auditoría.

El capítulo IV nos muestra la ética profesional como una actitud para propiciar fortalezas y superar debilidades que conlleven al control de calidad y el capítulo V presenta al control de calidad como una necesidad para obtener y mantener una ventaja competitiva.

Finalizando con algunas conclusiones derivadas del producto de la investigación, adicionalmente una propuesta de políticas de control de calidad aplicable a las pequeñas firmas que ofrecen servicios profesionales de auditoría. Además se presenta la bibliografía consultada, así como los anexos que se consideran necesarios para reforzar la investigación.

## **CAPITULO I**

### **1. Marco Metodológico**

#### **1.1 Delimitativa del tema.**

“Propuesta de Política de Control de Calidad para Pequeñas Firmas que Prestan Servicios Profesionales de Auditoría” San Miguel.

Los servicios profesionales de auditoría se han vuelto una necesidad para las empresas independientemente de la actividad económica a que estas se dediquen ya sea por exigencias fiscales o para la toma de decisiones de parte de la administración, los cuales se deberán de realizar de acuerdo a una planeación, bajo los lineamientos establecidos en la normativa tales como Normas Internacionales de Información Financiera aplicables en El Salvador (NIIF/ES), Normas Internacionales de Auditoría (NIAS), Normas de Auditoría para el Cumplimiento de Obligaciones Tributarias (NACOT), entre otras.

Una pequeña firma de auditoría debe tener establecidos los objetivos, autoridad y responsabilidad de cada una de las áreas, los cuales le permitan una orientación para cada uno de los miembros que la integran, además se debe establecer un conjunto de procedimientos de calidad los cuales deben ser diseñados con la finalidad que dentro de la organización exista una interrelación entre cada una de áreas que conforman la empresa.

La política de control de calidad es una herramienta necesaria la cual le permita a las firmas de auditoría tener una seguridad razonable de que se cumple con los estándares profesionales y con los requerimientos legales y técnicos establecidos dentro de la normativa, además, la naturaleza, extensión y formalidad de las políticas

y procedimientos establecidos deben considerar el tamaño de la firma y estar documentados y comunicados de manera apropiada para reconocer que el control de calidad es esencial en la ejecución de los trabajos desarrollados por la firma, de tal manera, que se logre efectuar un trabajo con eficacia y eficiencia garantizando a las empresas la confiabilidad en el trabajo realizado

La ciudad de San Miguel por ser un eje esencial en el desarrollo social y económico de la zona oriental y por tratarse de una de las ciudades con mayor concentración de Empresas que ofrecen servicios profesionales de auditoria requiere que estas cuenten con una política de control de calidad que garantice la efectividad de las firmas.

## **1.2 Planteamiento del Problema.**

Uno de los principales problemas a los que se enfrentan las firmas de Auditoría por no tener una política de control de calidad bien definida es la pérdida de la credibilidad de la profesión ya que estas por no contar con un conjunto de reglas o principios que aseguren que los servicios prestados por la firma cumplan con la normas dictadas por la profesión presentan información no verídica a la administración.

Debido a la existencia de diversas firmas de auditoría en la ciudad de San Miguel; la variedad de servicios profesionales que estas ofrecen; existe una competencia desleal en el mercado ya que dentro de los objetivos fundamentales de las empresas se encuentra el ofrecer un servicio eficiente y de calidad, lo cual conlleva a tratar de acaparar la mayor cantidad de clientes posibles utilizando estrategias desleales para convencer al cliente de la prestación del servicio.

Dada la demanda existente en el mercado muchas firmas de auditoría cuentan con una cartera de clientes bastante grandes, que se dedican a distintas actividades económicas lo cual provoca la necesidad de una política de control de calidad que le permitan desempeñar el trabajo de acuerdo a la planeación, su ejecución y su constante monitoreo para asegurarse que el trabajo sea realizado de acuerdo a la normativa técnica y legal; además que el informe sea acorde con los hechos relevantes y a la situación real de la empresa.

En la actualidad; en el mercado financiero existen clientes más exigentes dadas las necesidades y expectativas de estos, de acuerdo a la actividad del negocio ha aumentado el interés por la situación actual de la empresa, ya que esta le permitiría una acertada toma de decisión, por ende existe la necesidad de un adecuado sistema de control de calidad dentro de las firmas para cumplir con las exigencias planteadas por los clientes.

Uno de los problemas mas graves que enfrentan los auditores dentro de su formación profesional superior es que los planes de estudio no están de acuerdo a la realidad actual que en el país se esta presentando debido al proceso de globalización; los inadecuados programas de formación profesional provocan que el juicio del auditor al realizar el trabajo no sea el idóneo porque no posee los conocimientos adecuados para emitir una opinión que sea integra y confiable para la dirigencia administrativa.

Para la ejecución del trabajo deben existir valores éticos que nos sirvan de lineamientos a seguir para actuar de manera correcta teniendo una visión amplia y coherente de la labor a desempeñar; la cual le permita emitir una opinión razonable y confiable para terceras personas que hacen uso de la información.

Dentro de muchas firmas de auditoria existe una inadecuada estructura organizativa, la cual provoca que dentro de la firma no exista una adecuada segregación de funciones de acuerdo a la experiencia y capacidad del recurso humano, esto provoca que los empleados no tengan un conocimiento claro y preciso de las actividades que deben desempeñar y a quien informará los resultados obtenidos en la ejecución de su trabajo para tener una visión clara de los niveles jerárquicos existentes dentro de la firma y del rol que estos desempeñan.

Muchas veces al realizar el trabajo existe desconocimiento de la normativa técnica y legal que rigen la ejecución de los procedimientos de auditoria esto da como resultado una inadecuada opinión sobre la información auditada ya que las firmas no toman en cuenta que existe un conjunto de leyes que deben cumplir las empresas a quienes prestan los servicios, por lo tanto se hace indispensable implementar toda la normativa para el trabajo a realizar no solo para la cartera de clientes, sino también para la firma de auditoria.

Generalmente los trabajos son mal desarrollados debido a que no se cuentan con políticas claras que indiquen cada uno de los pasos que se deben desarrollar al ejecutar la auditoría, ni con los instrumentos necesarios para desempeñar un trabajo de calidad con mucha precisión y veracidad de los resultados esperados por los clientes, estos trabajos mal desarrollados ocasionan muchos inconvenientes y a la vez mucha problemática con el interesado.

Muchas veces, para la ejecución del trabajo dentro de la empresa no existe el personal que cuente con las capacidades técnicas necesarias de cada uno de los procedimientos a realizar, ya que no cuenta con una capacitación constante que le permitan que sus conocimientos tanto técnicos como prácticos sean los mejores para que el trabajo lo desempeñen mas eficiente y de acuerdo a las exigencias de cada una de las actividades que le sean asignadas.

Como resultado del proceso de globalización es necesario que las firmas no se queden atrás y estén actualizándose para que no sean desplazadas y puedan ser competitiva, como resultado de esta globalización nacen las normas de control de calidad las cuales garantizan certificación a firma a la firma.

¿En que medida afecta la falta de una política de control de calidad dentro de las firmas de auditoría?

¿De que manera beneficiaria la existencia de una política de control de calidad bien definida?

### **1.3 Justificación de la Investigación.**

Dado el auge que tiene la implementación de una política de control de calidad esta tiene como objetivo dentro de una firma evaluar detenidamente a quién se le va a asignar la responsabilidad del control de calidad ; como se comunicarán las políticas y procedimientos al personal , lo cual le permitirá proporcionar elementos sobre el control de calidad, políticas y procedimientos para la ejecución del trabajo de auditoria general las cuales requieren que el personal de la firma tenga requisitos profesionales, competencia y habilidad , asignación ,delegación, consultas, etc.

Para realizar nuestra investigación; se contará con la ayuda de Licenciados en Contaduría Pública ejerciendo las funciones de propietarios de firma de auditoria, que ofrecen sus servicios profesionales a las empresas demandantes de estos, asi como también empleados de esta firma que son los que desarrollan la ejecución de la auditoria Además, nos apoyaremos de: La Norma Internacional de Auditoria 220 y en la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (ISQC 1), ya que estos son los que proporcionan los lineamientos que debe seguir una firma en el desarrollo de un adecuado control de calidad y así obtener máximo desempeño en el trabajo desempeñado.

Para solucionar el incumplimiento de la normativa técnica y legal y que la información sea poco confiable que provocan una inadecuada política de control de calidad, es necesario que las firmas tomen en cuenta y consideren la necesidad de implementar políticas de control de calidad que garanticen la ejecución de trabajo eficiente y confiable para lograr un mejor desempeño en el trabajo realizado indicando directrices que den como resultado efectividad en las actividades desempeñadas y esto de cómo resultado que la firma sea competitiva, de esta manera con el presente trabajo se pretende beneficiar a las pequeñas firmas de auditoria del departamento de San Miguel que no cuenta con lineamientos que les permita desempeñar un adecuado control de calidad en el trabajo que desarrollan.

## **1.4 Planteamiento de Objetivos**

### **Objetivos Generales:**

- ☞ Establecer las relaciones existentes entre las fortalezas y debilidades de las pequeñas firmas y el grado de aplicabilidad de la ética profesional con el control de calidad; y la relación que éste tiene con las sanciones y multas por las violaciones a las normativas y en la razonabilidad de la información financiera examinado por las pequeñas firmas que prestan servicios profesionales de auditoría. (Ver anexo 2)
  
- ☞ Proponer un diseño de políticas de control de calidad que contribuyan a que las pequeñas firmas de auditoría ejecuten un trabajo eficiente y confiable en la prestación de servicios profesionales.

### **Objetivos Específicos:**

- ☞ Determinar el impacto de las fortalezas, debilidades y el grado de aplicabilidad de la ética profesional en el control de calidad de las pequeñas firmas que prestan servicios profesionales de auditoría.
  
- ☞ Comprobar la incidencia que tiene el control de calidad en evitar sanciones y multas por violaciones a las normativas y en garantizar la razonabilidad de la información financiera que examinan las pequeñas firmas que prestan servicios profesionales de auditoría.

## 1.5 Formulación de Hipótesis

### Hipótesis Generales:

- ☞ El aumento de las fortalezas y la disminución de las debilidades de las pequeñas firmas y el aumento en el grado de aplicabilidad de la ética profesional en el control de calidad; tiene como incidencia menores sanciones y multas por violaciones a las normativas y mayor razonabilidad en la información financiera examinada por las pequeñas firmas que prestan servicios profesionales de auditoría.
- ☞ A una mejor política de control de calidad dentro de las pequeñas firmas de auditoría más eficiente es el trabajo realizado y mayores los beneficios obtenidos por estas.

### Hipótesis Específicas:

- ☞ A mayores fortalezas y menores debilidades de las pequeñas firmas y a mayor grado de aplicabilidad de la ética profesional, más eficiente es el control de calidad de los servicios de auditoría que prestan las pequeñas firmas.
- ☞ El aumento del control de calidad dentro de las pequeñas firmas tiene como incidencia una disminución de multas y sanciones por violaciones a la normativa y mayor razonabilidad de la información financiera que examinan las pequeñas firmas que prestan servicios profesionales de auditoría.

## Cuadro N° 1

### 1.6 Matriz de Operacionalizacion de Hipótesis.

N°	HIPOTESIS	IDENTIFICACION DE VARIABLE	CONCEPTO	INDICADORES	UNIDAD DE OBSERVACION O A	UBICACION
1	A mayores fortalezas y menores debilidades de las pequeñas firmas y a mayor grado de aplicabilidad de la ética profesional, más eficiente es el control de calidad de los servicios de auditoria que prestan las pequeñas firmas.	<p>- Fortalezas y Debilidades de las Pequeñas Firmas (V.I.)</p> <p>- Grado de Aplicabilidad de la Ética Profesional (V.I.)</p> <p>- Control de Calidad (V.D.)</p>	<p>“Son los recursos y las destrezas que ha adquirido a través del análisis de sus actividades, de sus riesgos y de la contribución consolidada de las diferentes actividades de la organización”.</p> <p>“Forma, de medir el cumplimiento a las normas de conducta de aceptación general en el ejercicio profesional”</p> <p>“Es un proceso seguido por una empresa para asegurarle de que sus productos o servicios cumplen con los requisitos mínimos de calidad establecidos por la propia empresa con la política de gestión de calidad optima toda la organización y actividad de la empresa esta sometida a un estricto control de calidad ya sea de los procedimientos aplicados como de los productos finales además esto le provee seguridad de que los procesos están de acuerdo a las exigencias legales y de que su personal cumple con los pronunciamientos profesionales que le aplican y con los estándares de calidad de la firma”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente Laboral</li> <li>- Servicios Ofertados</li> <li>- Gestión Administrativa</li>   <li>- Formación Profesional</li> <li>- Perfil Profesional</li> <li>- Responsabilidad Ética</li>   <li>- Pérdida de la Credibilidad Profesional.</li> <li>- Estrategia de Competitividad de la Firma</li> <li>- Exigencias, Necesidades y Expectativas de los Clientes</li> <li>- Desempeño Profesional</li> <li>- Segregación de Funciones</li> <li>- Cartera de Clientes Administrados por las Firmas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lic. En Contaduría Pública.</li> <li>- Lic. En Contaduría Pública.</li> <li>- Lic. En Contaduría Pública.</li>   <li>- Código de Ética para Contadores</li> <li>- Código de Ética para Contadores</li> <li>- Código de Ética para Contadores</li>   <li>- Normas de Control de Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Z G Auditores y Consultores</li> <li>- Global Profesionales Asociados</li> <li>- Vásquez Viera y Asociados</li>   <li>- Disposición Propia</li> <li>- Disposición Propia</li> <li>- Disposición Propia</li>   <li>- Disposición Propia</li> </ul>

Nº	HIPOTESIS	IDENTIFICACION DE VARIABLE	CONCEPTO	INDICADORES	UNIDAD DE OBSERVACION O ANEXO	UBICACIÓN
2	El aumento del control de calidad dentro de las pequeñas firmas tiene como incidencia una disminución de multas y sanciones por violaciones a la normativa y mayor razonabilidad de la información financiera que examinan las pequeñas firmas que prestan servicios profesionales de auditoría.	<p>- Control de Calidad (V.I.)</p> <p>- Sanciones y Multas por Violaciones a la Normativa.(V.D.)</p> <p>- Razonabilidad de la Información Financiera (V.D.).</p>	<p>“Es un proceso seguido por una empresa para asegurarle de que sus productos o servicios cumplen con los requisitos mínimos de calidad establecidos por la propia empresa con la política de gestión de calidad optima toda la organización y actividad de la empresa esta sometida a un estricto control de calidad ya sea de los procedimientos aplicados como de los productos finales además esto le provee seguridad de que los procesos están de acuerdo a las exigencias legales y de que su personal cumple con los pronunciamientos profesionales que le aplican y con los estándares de calidad de la firma”.</p> <p>“Las sanciones son las castigos o penas que las instituciones reguladoras de que se cumplan las leyes establecen a las empresas que las infringen mientras que las multas son penas en las que se impone una cantidad monetaria que la empresa debe cancelar por la violación a la normativa, la cual varia dependiendo de la gravedad de el incumplimiento cometido”.</p> <p>“Se refiere al grado de veracidad de la información examinada por las firmas de auditoría como resultado de la revisión de la documentación presentada por el cliente mediante pruebas aplicadas a la muestra seleccionada mediante la aplicación de procedimientos de auditoría”</p>	<p>- Estructura Organizacional de las Firmas</p> <p>- Planeación del Proceso de Auditoria</p> <p>- Niveles Jerárquicos de Mando</p> <p>- Razonabilidad de la Información</p> <p>- El Auge de los Procesos de Certificación</p> <p>- Estandarización de Procesos de Certificación</p> <p>- Entes Reguladores</p> <p>- Normativa Técnica y Legal</p> <p>- Imagen Profesional</p> <p>- Proceso de Revisión de la Información financiera</p> <p>- El informe de Auditoria y su Incidencia en el Información Financiera</p> <p>- Características y Función de la Información Financiera</p>	<p>Normas Internacionales de Auditoria</p> <p>Normas Internacionales de Auditoria</p> <p>Normas Internacionales de Auditoria</p> <p>- Normas Internacionales de Contabilidad</p> <p>Normas ISO</p> <p>Normas ISO</p> <p>Código Procesal Penal, Ley Reguladora de la Profesión de Contaduría</p> <p>Código Procesal Penal, Ley Reguladora de la Profesión de Contaduría</p> <p>Normas Internacionales de Contabilidad y Normas Internacionales de Auditoria</p> <p>Normas Internacionales de Contabilidad y Normas Internacionales de Auditoria</p> <p>Normas Internacionales de Contabilidad y Normas Internacionales de Auditoria</p>	<p>- Disposición Propia</p> <p>- Disposición Propia</p> <p>-Disposición Propia</p> <p>-Disposición Propia</p> <p>-Disposición Propia</p> <p>-Disposición Propia</p> <p>-Disposición Propia</p> <p>Código Procesal Penal, Ley Reguladora de la Profesión de Contaduría</p> <p>-Disposición Propia</p> <p>-Disposición Propia</p> <p>-Disposición Propia</p>

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 2

1.7 Cronograma de Actividades.

N°	ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	Recopilación de Información.	■															
2	Cap. II Marco Histórico.		■	■													
3	Cap. III Marco Teórico.				■	■											
4	Recolección de Datos.						■										
5	Cap. IV La Ética Profesional como una Actitud para Propiciar Fortalezas y Superar Debilidades que Conllevan al Control de Calidad.							■	■								
6	Cap. V El Control de Calidad como un Medio que Permite Evitar Multas y Sanciones y Mejorar la Razonabilidad de la Información Financiera.									■	■						
7	Cap. VI Conclusiones y Recomendaciones.											■	■				
8	Revisión del Contenido Capitular.													■	■		
9	Digitación y Presentación del Informe Final.															■	■

Fuente: Elaboración Propia.

## **1.8 Recursos Metodológicos.**

### **Definición del Método de Investigación.**

En la Investigación del tema referido a “Propuesta de Política de Control de Calidad para Pequeñas Firmas que Prestan Servicios Profesionales de Auditoría” San Miguel, se ha convenido utilizar el Método Hipotético Deductivo, el cual se define como “Demostración o inferencia de una aseveración (consecuencia) partiendo de una o de otras varias aseveraciones (premisas) y aplicando leyes de la lógica que poseen un carácter fidedigno”<sup>1</sup>

### **Estrategia Metodológica.**

**Encuesta.** Para la recolección de datos se utilizará la técnica de las encuestas que se administrará en los profesionales que laboran en los despachos de las pequeñas firmas que prestan servicios profesionales de auditoría.

**Cuestionario.** Se elabora un instrumento que tiene cuarenta preguntas referidas a los indicadores del control de calidad. El cuestionario consta de preguntas de escogencia múltiple y de preguntas abiertas o de opinión las cuales serán administrados a los profesionales contables de dichas firmas. (Ver Anexo 3)

Además para efectos de enriquecer el análisis de los indicadores se recopilará información relacionada con nuestro tema proveniente de fuentes secundarias y medios virtuales.

---

<sup>1</sup> Wikiped, Franklin, Diccionario Metódico Avanzado, p. 566.

## 1.9 Universo y Determinación del Tamaño de la Muestra.

Para efectos de determinar el tamaño de la muestra se utiliza la siguiente fórmula estadística.

$$n_0 = \frac{Z^2 Pq}{E^2}$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$

Donde:

“Z” es igual al nivel de confianza requerida para generalizar los resultados hacia toda la población.

“Pq” se refiere a la variabilidad del fenómeno estudiado.

“E” indica la precisión con que se generalizan los resultados.

$$Z = 0.925$$

$$P = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$E = 0.08$$

$$N = 25$$

Sustituyendo valores.

$$n_0 = \frac{(0.925)^2 (0.5) (0.5)}{(0.08)^2} = \frac{0.21390625}{0.0064}$$

$$n_0 = 33$$

$$n = \frac{33}{1 + \frac{33-1}{25}} = \frac{33}{2.28} = 25$$

**n** = 14.47368421

**n** = 14.

El tamaño de muestra es 14, que significa catorce personeros representantes de pequeñas firmas que serán encuestados como unidades de observación a efecto de obtener datos de ellos sobre el control de calidad.

## **CAPITULO II**

### **2. Marco Histórico.**

#### **2.1 Nociones de Control de Calidad.**

La historia de la humanidad está directamente ligada con la calidad desde los tiempos más remotos, el hombre al construir sus armas, elaborar sus alimentos y fabricar su vestido observa las características del producto y enseguida procura mejorarlo. La práctica de la verificación de la calidad se remonta a épocas anteriores al nacimiento de Cristo.

En el año 2150 A.C., la calidad en la construcción de casas estaba regida por el Código de Hammurabi, cuya regla # 229 establecía que ‘si un constructor construye una casa y no lo hace con buena resistencia y la casa se derrumba y mata a los ocupantes, el constructor debe ser ejecutado’. Los fenicios también utilizaban un programa de acción correctiva para asegurar la calidad, con el objeto de eliminar la repetición de errores. Los inspectores simplemente cortaban la mano de la persona responsable de la calidad insatisfactoria. En los vestigios de las antiguas culturas también se hace presente la calidad, ejemplo de ello son las pirámides Egipcias, los frisos de los templos griegos, etc.

Durante la edad media surgen mercados con base en el prestigio de la calidad de los productos, se popularizó la costumbre de ponerles marca y con esta práctica se desarrolló el interés de mantener una buena reputación (las sedas de damasco, la porcelana china, etc.) Dado lo artesanal del proceso, la inspección del producto terminado es responsabilidad del productor que es el mismo artesano.

## **2.2 Breve Reseña Histórica del Control de Calidad.**

Con el advenimiento de la era industrial esta situación cambió, el taller cedió su lugar a la fábrica de producción masiva, bien fuera de artículos terminados o bien de piezas que iban a ser ensambladas en una etapa posterior de producción. La era de la Revolución Industrial, trajo consigo el sistema de fábricas para el trabajo en serie y la especialización del trabajo.

Como consecuencia de la alta demanda aparejada con el espíritu de mejorar la calidad de los procesos, la función de inspección llega a formar parte vital del proceso productivo y es realizada por el mismo operario (el objeto de la inspección simplemente señalaba los productos que no se ajustaban a los estándares deseados.) A fines del siglo XIX y durante las tres primeras décadas del siglo XX el objetivo es producción. Con las aportaciones de Taylor, la función de inspección se separa de la producción; los productos se caracterizan por sus partes o componentes intercambiables, el mercado se vuelve más exigente y todo converge a producir.

El cambio en el proceso de producción trajo consigo cambios en la organización de la empresa. Como ya no era el caso de un operario que se dedicara a la elaboración de un artículo, fue necesario introducir en las fábricas procedimientos específicos para atender la calidad de los productos fabricados en forma masiva. Durante la primera guerra mundial, los sistemas de fabricación fueron más complicados, implicando el control de gran número de trabajadores por uno de los capataces de producción; como resultado, aparecieron los primeros inspectores de tiempo completo la cual se denominó como control de calidad por inspección.

Las necesidades de la enorme producción en masa requeridas por la segunda guerra mundial originaron el control estadístico de calidad, esta fue una fase de extensión de la inspección y el logro de una mayor eficiencia en las organizaciones de inspección. A los inspectores se les dio herramientas con implementos

estadísticos, tales como muestreo y gráficas de control. Esto fue la contribución más significativa, sin embargo este trabajo permaneció restringido a las áreas de producción y su crecimiento fue relativamente lento. Las recomendaciones resultantes de las técnicas estadísticas, con frecuencia no podían ser manejadas en las estructuras de toma de decisiones y no abarcaban problemas de calidad verdaderamente grandes como se les prestaban a la gerencia del negocio.

Esta necesidad llevó al control total de la calidad. Solo cuando las empresas empezaron a establecer una estructura operativa y de toma de decisiones para la calidad del producto que fuera lo suficiente eficaz como para tomar acciones adecuadas en los descubrimientos del control de calidad, pudieron obtener resultados tangibles como mejor calidad y menores costos.

El marco de calidad total hizo posible revisar las decisiones regularmente, en lugar de ocasionalmente, analizar resultados durante el proceso y tomar la acción de control en la fuente de manufactura o de abastecimientos, y, finalmente, detener la producción cuando fuera necesario. Además, proporcionó la estructura en la que las primeras herramientas del control (estadísticas de calidad) pudieron ser reunidas con las otras muchas técnicas adicionales como medición, confiabilidad, equipo de información de la calidad, motivación para la calidad, y otras numerosas técnicas relacionadas ahora con el campo del control moderno de calidad y con el marco general funcional de calidad de un negocio.

**Dr. Edward Deming (1900-1993).** Es inevitable poder empezar a hablar de la calidad sin referirnos al padre de la misma y a sus seguidores. El Dr. Deming aprendió desde muy pequeño que las cosas que se hacen bien desde el principio acaban bien, es por esa razón que se toma en cuenta las diferentes consultas y conferencias de Edgard las cuales se dieron muy a menudo entre los años de 1900 y 1993. En 1950, lo que Japón quería, lo tenía Estados Unidos; simultáneamente.

W. Edward Deming, un estadista, profesor y fundador de la Calidad Total. Ignorado por las corporaciones americanas, Deming fue a Japón en 1950 a la edad de 49 y enseñó a los administradores, ingenieros y científicos Japoneses como producir calidad. Treinta años después, luego de ver un documental en televisión en la cadena NBC, titulado, 'si Japón puede, porque nosotros no' corporaciones como Ford, General Motors y Dow Chemical, por nombrar algunas se dieron cuenta y buscaron la asesoría de Deming. La vida de Deming se tornó un torbellino de consultas y conferencias.

Durante la Segunda Guerra Mundial, Deming enseñó a los técnicos e ingenieros americanos estadísticas que pudieran mejorar la calidad de los materiales de guerra. Fue este trabajo el que atrajo la atención de los japoneses. Después de la guerra, la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros buscó a Deming. En julio de 1950, Deming se reunió con la Unión quien lo presentó con los administradores principales de las compañías japonesas.

Los Japoneses cambiaron su forma de pensar, su estilo de administrar, su trato a los empleados y tomaron su tiempo. Al seguir la filosofía de Deming, giraron su economía y productividad por completo para convertirse en los líderes del mercado mundial. Tan impresionados por este cambio, el Emperador Horohito condecoró a Deming con la Medalla del Tesoro Sagrado de Japón en su Segundo Grado. La mención decía 'El pueblo de Japón atribuyen el renacimiento de la industria Japonesa y su éxito mundial a Ed Deming'.

Los principios de Deming establecían que mediante el uso de mediciones estadísticas, una compañía podría ser capaz de graficar como un sistema en particular estaba funcionando para luego desarrollar maneras para mejorar dicho sistema. A través de un proceso de transformación en avance.

Slogan de misión, tales como el de Ford ‘Calidad es el primer trabajo’, son reconocidos en la industria. Cursos empresariales son dictados usando sus principios como partes integrales del curriculum; y la abreviación TQM (Total Quality Management) es ampliamente conocido y comúnmente utilizado a través de la América corporativa.

Corporaciones e industrias quienes sus productos mejoran las vidas de las personas han encontrado que lo siguiente es cierto: si los principios de Deming están en su sitio y funcionan con su negocio, ‘la calidad aumenta, los costos bajan y los ahorros se le pueden pasar al consumidor’. Los clientes obtienen productos de calidad, las compañías obtienen mayores ingresos y la economía crece. En un plano material, económico, el mundo es ciertamente un mejor lugar gracias a las ideas y enseñanzas de Ed Deming.

**Kaoru Ishikawa.** La teoría de Ishikawa era manufacturar a bajo costo. Dentro de su filosofía de calidad él dice que la calidad debe ser una revolución de la gerencia. El control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad. Algunos efectos dentro de empresas que se logran implementando el control de calidad son la reducción de precios, bajan los costos, se establece y mejora la técnica, entre otros.

Promovió ideas revolucionarias de calidad durante gran parte de su vida. Ishikawa inició los círculos de calidad en la ‘Nippon Telegraph and Cable’ en el año de 1962. Definió a los clientes como internos y externos a las organizaciones. La carrera de Kaoru Ishikawa en algunas formas es paralela a la historia económica del Japón contemporáneo. Ishikawa, como el Japón entero, aprendieron las bases del control de calidad estadístico que los Americanos desarrollaron.

Los logros económicos del Japón no son limitados a imitar productos extranjeros, los logros de calidad del Japón e Ishikawa en particular van mas allá de la aplicación eficiente de ideas importadas. Es posible que la contribución más importante de Ishikawa haya sido su rol en el desarrollo de una estrategia de calidad japonesa. Para los japoneses la calidad es parte de sus propias vidas, no solo la aplican de arriba a abajo en una empresa, sino que también al producto, dentro del proceso de producción, tanto bajo el uso del cliente. Uno de los logros más importantes de la vida de Kaoru Ishikawa fue contribuir al éxito de los círculos de calidad.

El trabajo de Ishikawa con los altos directivos y el CWQC duró décadas. A finales de los años 50 y principios de los 60 el desarrollo cursos de control de calidad para ejecutivos y altos empresarios.

El profesor Kaoru Ishikawa, uno de los padres de la Calidad Total en Japón, señalaba: ‘El Control Total de Calidad empieza con educación y termina con educación. Para promoverlo con la participación de todos, hay que dar educación en Control de Calidad a todo el personal, desde el presidente hasta los operarios. El Control de Calidad es una revolución conceptual en la administración; por tanto hay que cambiar los procesos de raciocinio de todos los empleados. Para lograrlo es preciso repetir la educación una y otra vez.’

**William Ouchi.** Es autor de la teoría Z: Cómo pueden las empresas hacer frente al desafío japonés. Ouchi analiza la utilidad de aplicar el enfoque directivo japonés en el ámbito norteamericano. Motivado por conocer las causas de la productividad japonesa, inicio el estudio de empresas norteamericanas y japonesas. Su objetivo básico era encontrar los principios de aplicación universal en las unidades empresariales que fuesen independientes de los principios propios de la cultura que ayudasen a determinar que podía aprenderse de las técnicas administrativas japonesas. Según el autor, ‘la productividad se logra al implicar a los trabajadores en el proceso’ lo cual es considerado la base de su teoría.

La teoría Z proporciona medios para dirigir a las personas de tal forma que trabajen más eficazmente en equipo. Las lecciones básicas de esta teoría que pueden aprovecharse para el desarrollo armónico de las organizaciones son:

- Confianza en la gente y de ésta para la organización.
- Atención puesta en las sutilezas de las relaciones humanas.
- Relaciones sociales más estrechas.

La conclusión principal de Ouchi es que la elevada productividad se da como consecuencia del estilo directivo y no de la cultura, por lo que él considera que sí es posible asimilar como aportaciones japonesas sus técnicas de dirección empresarial y lograr así éxito en la gestión de las organizaciones; sin embargo, reconoce que los elementos culturales influyen en el establecimiento de una filosofía corporativa congruente con los principios de su teoría.

**Philip Crosby.** Creador del concepto ‘cero defectos’ (CD) es uno de los grandes en el tema de la administración de la calidad y uno de los más famosos consultores de empresas. Fue director de calidad en la International Telephone and Telegraph (ITT), donde desarrolló y aplicó las bases de su método. Él desarrolló un concepto denominado los ‘Absolutos de la calidad total’ cuyos principios son:

- La calidad se define como cumplimiento de requisitos
- El sistema de calidad es la prevención
- El estándar de realización es cero defectos
- La medida de la calidad es el precio del incumplimiento

En lo que respecta a la dirección, ‘estableció’ un modelo que él llama de ‘Administración Preventiva’ y Definición Sistema Estándar Medida Todo trabajo es un proceso. Otra parte interesante de su filosofía es la que dice que hay tres mitos sobre la calidad y que se describen así:

**Primero:** ‘La calidad es intangible; calidad es bondad’. Por ello, se habla de ‘alta calidad’, ‘calidad de exportación’, producto bueno o malo, servicio excelente o pésimo. Para cambiar nuestra actitud hacia la calidad debemos definirla como algo tangible y no como un valor filosófico y abstracto.

**Segundo:** ‘La calidad es costosa’. A través de este mito creemos que reducimos costos al tolerar defectos, es decir, al aceptar productos y servicios que no cumplen con sus normas. La falacia estriba en que la calidad es gratis: no cuesta ensamblar bien un auto que hacerlo mal; no cuesta más surtir bien un pedido que despacharlo equivocado, no cuesta más programar bien que mal. Lo que cuesta es inspeccionar lo ya hecho para descubrir los errores y corregirlos; lo que cuesta son las horas de computadora y el papel desperdiciado; lo que cuesta son las devoluciones de los clientes inconformes; lo que cuesta es rehacer las cartas mal mecanografiadas, etcétera. Lo costoso, en fin, son los errores y los defectos, no la calidad; por lo tanto, nunca será más económico tolerar errores que ‘hacerlo bien desde la primera vez’, y no habrá un ‘punto de equilibrio’ entre beneficios y costo de calidad.

**Tercero:** ‘Los defectos y errores son inevitables’. Nos hemos acostumbrado a esta falsedad: aceptamos los baches en las calles, los productos defectuosos, los accidentes, etcétera. Cada día nos volvemos más tolerantes hacia nuestro trabajo deficiente; es decir, cada día somos más apáticos y mediocres.

**Dr. Joseph M. Juran** Ha sido llamado el padre de la calidad y el hombre quien ‘enseñó calidad a los japoneses’. Quizás lo más importante, es que es reconocido como la persona quien agregó la dimensión humana para la amplia calidad y de ahí proviene los orígenes estadísticos de la calidad total. Su plan fue hacerlo todo: filosofía, escritura, lectura y consulta.

La Misión de Juran y la Planificación para la Calidad es la de crear la conciencia de la crisis de la calidad, el papel de la planificación de la calidad en esa crisis y la necesidad de revisar el enfoque de la planificación de la calidad. Establecer un nuevo enfoque de la planificación de la calidad. Suministrar formación sobre como planificar la calidad, utilizando el nuevo enfoque. Asistir al personal de la empresa para replanificar aquellos procesos insistentes que poseen deficiencias de calidad inaceptables caminar por toda la empresa.

Asistir al personal de la empresa para dominar el proceso de planificación de la calidad, dominio derivado de la replanificación de los procesos existentes y de la formación correspondiente. Asistir al personal de la empresa para utilizar el dominio resultante en la planificación de la calidad de forma que se evite la creación de problemas crónicos nuevos.

La planificación de la calidad es uno de los tres procesos básicos de gestión por medio de los cuales gestionamos la calidad. Los tres procesos (la trilogía de Juran) están interrelacionados. Todo comienza con la planificación de la calidad. El objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para producir productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes, productos tales como facturas, películas de polietileno, contrato de ventas, llamadas de asistencia técnica y diseños nuevos para los bienes. Una vez que se ha completado la planificación, el plan se pasa a las fuerzas operativas.

### **2.3 Historia de la Normativa de Control de Calidad.**

Antes de la Revolución Industrial, los productos eran hechos a mano. La calidad la garantizaba el conocimiento del artesano, quien tenía la visión global de todos los procesos que estaban involucrados en el producto final. La industrialización y el incremento en la producción masiva han llevado a la especialización dentro de las

compañías. Cada una de las personas se concentra en su pequeña sección de la empresa y no es posible tener una visión global de esta.

Se volvió imposible confiar en el conocimiento y la capacidad del empleado para evitar que los productos defectuosos salieran al mercado. La inspección se hizo necesaria e inicialmente esta era realizada por el jefe o capataz de cada sección. Las actividades de la inspección se incrementaron progresivamente con el desarrollo industrial y fue necesario relevar entonces al capataz de algunas funciones en las que estaba involucrado.

Más tarde se desarrollo un nuevo grupo de trabajo, llamado inspectores, al inicio de la primera guerra mundial. Posteriormente se separa este grupo en una unidad organizacional independiente: el departamento de inspección que tuvo su inicio en los años veinte.

Durante la segunda guerra mundial se incrementó la producción masiva, pero al mismo tiempo el acceso a la fuerza de trabajo disminuyó. Para poder sobrellevar esto, fue necesario que el trabajo de inspección fuera más eficiente. Entonces se encontró que el control estadístico de la calidad era un medio efectivo para este propósito. En particular las autoridades militares en Estados Unidos se interesaron por este tipo de procedimiento e instruyeron con los métodos estadísticos a los proveedores de materiales de guerra. Posteriormente estos métodos alcanzaron una amplia distribución y al mismo tiempo se fueron desarrollando consecutivamente.

La complejidad de los productos se incrementó y por lo tanto, el riesgo de defectos en las funciones de los productos. Hubo entonces un incipiente interés en la fiabilidad de los productos, y durante los años cincuenta se inició el desarrollo de los métodos especiales para incrementar la fiabilidad. En un principio el interés se concentró en los productos electrónicos con fines militares y programas espaciales.

Durante los años sesenta se empezó a hablar acerca del control total de calidad. Para poder fabricar productos con alta calidad y a costos razonables, se encontró que concentrarse en funciones aisladas no era suficiente, sino requería de actividades planeadas de calidad que cubrieran todas las funciones. Por lo que a esta manera de trabajar de cruce funcional se le denominó control total de la calidad.

Al final de los años sesenta surgió un nuevo concepto que se hizo notar, llamado aseguramiento de la calidad. Sin embargo, no existe un total acuerdo en lo referente al significado de este término. (a pesar del que hemos dado anteriormente refiriéndonos a la norma ISO 8402 ).

Durante los años setenta surgieron preguntas concernientes a la seguridad de los productos y a los daños que estos producían, por lo que se puso atención a estos aspectos relevantes. Esto fue el resultado del rápido desarrollo de la responsabilidad legal de los fabricantes, distribuidores, vendedores, etc., de pagar una compensación cuando los bienes ocasionan perjuicios a las personas o daños a la propiedad.

Las altas compensaciones que se aplican a los fabricantes han llevado a que los principios de control de calidad sean aplicados en mayor extensión. Se ha encontrado que el control de calidad es un medio efectivo en el trabajo para la manufactura de productos sin riesgos.

En los últimos años los ejecutivos y los altos directivos de las empresas empezaron a mostrar interés por la calidad de los productos. La razón de este creciente interés fue que se hizo obvio para muchos de ellos que la calidad significaba mucho para el futuro de las compañías. El reconocimiento de esto se obtuvo a través del incremento en la competitividad y a las altas exigencias de calidad por el cliente.

La Organización Internacional de Normalización (**ISO**) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (Comités miembros de la ISO). Los comités técnicos de la ISO se encargan por lo general de la elaboración de normas internacionales. Los comités miembros nacionales interesados por un tema particular tienen el derecho de formar parte del comité técnico creado para este efecto. Las organizaciones internacionales, tanto gubernamentales como no gubernamentales, relacionadas con la ISO participan igualmente en estos trabajos. La ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI) en lo relativo a la normalización electrotécnica.

La publicación en 1987 de las Normas Internacionales de la serie **ISO 9000** obedeció a exigencias básicas de los programas genéricos de gestión de calidad. Las normas de la serie ISO 9000 están redactadas en términos genéricos y son igualmente aplicables a empresas de servicios tales como bancos, hospitales, hoteles y restaurantes. Se desarrollaron principalmente para ser usadas dentro de las empresas y en las relaciones entre comprador y vendedor.

Esta última aplicación implicaba para las empresas la posibilidad de evaluaciones múltiples y, en cierto número de países, la práctica de confiar la evaluación de sistemas de calidad de proveedores a organismos terceros, lo cual se ha desarrollado rápidamente.

En la actualidad no existe ningún mecanismo de la ISO que rija el reconocimiento mutuo de certificados de registro emitidos por organismos terceros a empresas cuyos sistemas de calidad han sido evaluados. Sin embargo, para promover la convergencia entre las normas nacionales, el Comité del Consejo para la evaluación de la conformidad (ISO/ CASCO) ha preparado y publicado guías que forman parte de la colección de guías ISO/CEI.

Algunas guías son aplicables directamente, como es el caso de la guía ISO/CEI 40 ‘Requisitos Generales para la Aceptación de Organismos de Certificación’ y de la guía ISO/CEI 48 ‘Requisitos para la Evaluación y el Registro por Terceros del Sistema de Calidad de un Proveedor’, las cuales han sido adoptadas en muchos países tanto en sus reglamentos sobre programas de certificación como en normas nacionales o en normas regionales como es el caso de las Normas Europeas de la serie EN 45000 de CEN/CENELEC.

Mientras que los certificados ISO 9000 en cuestión no se entregan en nombre de la ISO, se ha considerado necesario que la ISO juegue un papel en la diseminación de información sobre los programas nacionales que operan en los países miembros.

La **BS 5750** es una serie de normas que regulan la calidad en el Reino Unido, apareciendo antes de ISO 9000, y que sigue vigente en esta nación, siendo equivalentes sus normas a las de esta última. La norma BS 5750, que es la de los sistemas de calidad, tiene su origen en las compras militares. Debido a la naturaleza crucial de esos productos y a los problemas prácticos de investigar los productos defectuosos usados en las acciones, se puso énfasis en ver cómo se hacen los productos y en los sistemas de calidad de los proveedores correspondientes. Se fijaron normas apropiadas para los sistemas de calidad, incluso a nivel internacional (OTAN) para los gobiernos que cooperan y los gobiernos aliados y con normas nacionales correspondientes.

Cuando esas normas se establecen y se dan a conocer en toda la industria, aumenta la demanda de bienes o servicios comparables, fuera de los terrenos de la defensa. Es probable que esto haya conducido en 1.979 a la BS 5750. La versión corregida en 1.987 de la BS 5750 fue más amplia y continúa siendo la norma reconocida y aceptada para los sistemas de calidad.

No solo se redactó la BS 5750 para cubrir actividades ajenas al abastecimiento militar, sino que también se trató de hacerla aplicable a nivel mundial. Por consiguiente, se puede aplicar a todos los sistemas de calidad de todas las organizaciones comerciales. Esto significa que además de ser pertinente en el caso de los fabricantes, también lo es para los proveedores de servicios; sin embargo, es improbable que un proveedor de servicios se sienta estimulado al leer la norma BS 5750.

Resulta claro que el lenguaje, la terminología y las aparentes suposiciones, son más accesibles para el fabricante que para el proveedor de servicios. Incluso hay fabricantes ajenos al terreno de la ingeniería que sienten que la norma se escribió sin tomar en cuenta sus negocios.

A pesar de esto, se intenta que la BS 5750 sea de aplicación universal; y, en la práctica, los elementos de fabricación de la norma se pueden adaptar en todos los casos a la situación de los servicios, aún cuando estos son la base principal.

La serie ISO 9000 es la norma internacional equivalente para los sistemas de calidad y, al igual que la BS 5750, está disponible en una serie de documentos. Aparte de algunas diferencias sobre la forma en que se expresa, el contenido de la serie ISO 9000 es igual al de la BS 5750, y las partes claves tienen sus números de equivalencias. Estos equivalentes no son coincidencia. La serie ISO 9000 se modeló sobre la BS 5750, que fue la pionera de los sistemas de calidad a nivel internacional.

Una compañía que cumple con los requerimientos de la BS 5750 cumple también los del equivalente en la serie ISO 9000. El valor práctico de la equivalencia de BS 5750 e ISO 9000 se encuentra en la exportación o la realización de negocios por todo el mercado sencillo de la Comunidad Europea. En todas las naciones industrializadas existe una norma nacional para los sistemas de calidad, compatibles con la ISO 9000.

## **2.4 Antecedentes de la Auditoria.**

Existe la evidencia de que alguna especie de Auditoria se practicó en tiempos muy remotos. El hecho de que los soberanos exigieran el mantenimiento del as cuentas de sus residencias por dos escribanos independientes, pone de manifiesto que fueron tomadas algunas medidas para evitar desfalcos en dichas cuentas.

A medida que se desarrolló el comercio, surgió la necesidad de las revisiones independientes para asegurarse de la adecuación y fiabilidad de los registros mantenidos en las empresas comerciales. La Auditoría como profesión fue reconocida por primera vez bajo la Ley Británica de Sociedades Anónimas de 1862 y el reconocimiento general tuvo lugar durante el periodo de mandato de la ley: Un sistema metódico y normalizado de contabilidad era deseable para una adecuada información y para la prevención del fraude. También reconocía una aceptación general de la necesidad de efectuar una revisión independiente de las cuentas de las pequeñas y grandes empresas. Desde 1882 hasta 1905, la profesión de la auditoria creció y floreció en Inglaterra y se introdujo en los Estados Unidos en 1900.

En el Reino Unido, en aquel entonces, como ahora las corporaciones públicas se constituían bajo una ley nacional conocida como la ley de Empresas a la cual deberían someterse todas las empresas públicas. Cuando la Auditoría fue exportada a los Estados Unidos, los contadores de este país adoptaron el modelo Británico de información, aunque ahí no había estatutos comparables a los de los británicos. De otra parte, mientras que a las empresas públicas del Reino Unido, se le exigían la ejecución de auditorías, a las empresas norteamericanas no se les imponía dicho requisito.

Aun en la actualidad, las leyes estatales bajo las cuales se constituyen las corporaciones en los Estados Unidos, generalmente no exigen auditoría. Antes bien, los requerimientos de auditorías comúnmente se derivan de los mismos requisitos establecidos por las Bolsas de Valores, de disposiciones de la Comisión de Valores.

La ausencia de requerimientos estatutarios para que los accionistas dispusieran de auditorías condujo en el siglo XIX a la existencia de una gran diversidad de auditorías que comprendía desde auditorías de balance general hasta los más amplios y detallados análisis de todas las cuentas de una corporación.

Los auditores generalmente eran contratados por la gerencia o por la Junta Directiva de una corporación y su informe estaba destinado a estos funcionarios más que a los accionistas. Los informes a los accionistas sobre los manejos administrativos eran poco frecuentes. En cambio, a los directores de las corporaciones les interesaba obtener de los auditores la seguridad de que no existían fraudes ni errores de copia.

En 1912 Montgomery dijo: en lo que podrían llamarse los días en los que se formó la auditoría, a los estudiantes se les enseñaba que los objetivos primordiales de esta eran:

- La detección y prevención del fraude.
- La detección y prevención de errores; sin embargo, en los años siguientes hubo un camino decisivo en la demanda y el servicio, los propósitos actuales son:
  - El cerciorarse de la condición financiera actual y de las ganancias de una empresa.
  - La detección y prevención del fraude, siendo este un objetivo menor.

Hacia 1900 la Revolución Industrial tenía casi 50 años y las empresas industriales habían alcanzado un crecimiento notable. Había un mayor número de accionistas distantes muchos de los cuales empezaron a recibir informes de auditores.

La mayoría de los nuevos accionistas no comprendían el significado de la labor de los auditores. Las concepciones erróneas acerca de la función de auditoría estaban

muy arraigadas incluso entre los comerciantes y banqueros los cuales creían que el dictamen del auditor era una garantía de la exactitud de los estados financieros.

## CAPITULO III

### 3. Marco Teórico.

#### 3.1 Concepción de Control de Calidad.

El control de calidad surge a partir de la necesidad de competir en el mercado cumpliendo con los principios y normas establecidas; este es muy indispensable para el funcionamiento adecuado de una firma de auditoria y debe ser aplicado a todos los niveles jerárquicos para lograr un mejoramiento continuo que no tendrá final y de esa manera obtener una satisfacción por parte de los clientes y razonabilidad en la información presentada. “Un sistema de control de calidad se define como un proceso que le provee a la firma seguridad de que su personal cumpla con los pronunciamientos profesionales que le aplican y con los estándares de calidad de la firma”.<sup>2</sup>

Esto nos ayuda a comprender la necesidad de ofrecer una mayor calidad del servicio prestado de los cuales depende la mayor parte de las firmas no solo para mantener su posición en el mercado, sino incluso para asegurar su supervivencia.

El control de calidad ofrece la seguridad razonable de que el servicio de auditoria mantiene la capacidad para efectuar de forma eficiente y eficaz sus funciones y así alcanzar un alto nivel de credibilidad y confianza ante terceros, ya que estos constituyen el principal motivo que justifica el estudio de la calidad.

La importancia de la calidad del servicio como factor de diferenciación es tan grande que debe ser objeto de un riguroso y sistemático control el cual ayude a detectar cualquier insuficiencia o inadecuación en la prestación de servicios.

---

<sup>2</sup>Comisión Interamericana de Control de Calidad, Norma Internacional de Control de Calidad N° 1 p 17

### **3.2 Definición de Políticas de Control de Calidad.**

La calidad como término de gran importancia surge a partir de los empresarios o comerciantes, como se les llamaban anteriormente, se percata de la necesidad de competir en el mercado con sus productos o servicios. Evidentemente este elemento y sus conceptos han evolucionado con el cursar del tiempo.

La firma de auditoría deberá de implementar políticas y procedimientos de carácter operacional para satisfacer los requisitos relativos a la calidad, y brindar servicios profesionales con razonabilidad y transparencia de la información.

“Una firma tiene la responsabilidad de asegurarse y proveer seguridad de que se cumplan con los pronunciamientos profesionales y con los estándares de calidad de la firma”.<sup>3</sup>

Para lograr eficiencia en la prestación de servicios es necesario que la firma comience a definir que existe la necesidad de mejorar dentro de esta, además deberá comunicarse al personal las políticas de control de calidad de manera que brinde certidumbre de que son comprendidas e implementadas.

Estos elementos son muy importantes para el funcionamiento del control de calidad en las pequeñas firmas que prestan servicios profesionales de auditoría, por ende se debe evaluar detenidamente a quien se le hará la asignación de la responsabilidad así como también se comunicarán las políticas y procedimientos al personal.

- Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.

---

<sup>3</sup> Comisión Interamericana de Control de Calidad, Op. Cit. p 25

- Si existe reducción de productos en nuestro caso decimos procesos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en los costos
- Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones.
- Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos
- Permite eliminar procesos repetitivos. Importante cuando de Auditoria se trata.

A través de los años la Auditoria se ha trabajado por sus ejercitantes, así como por las entidades fiscalizadoras, trazándose sólo metas limitadas, que les han impedido ver más allá de sus necesidades inmediatas, es decir, planean únicamente resultados a corto plazo y por otro lado no existen criterios de calidad definidos para medir si los resultados alcanzados tienen niveles óptimos de esta y por lo tanto la ausencia de estos criterios imprescindibles provoca que no se orienta el trabajo hacia la obtención de resultados que permitan credibilidad y alta rentabilidad.

El control de la calidad se posesiona como una estrategia para asegurar el mejoramiento continuo de la calidad. Es un programa para asegurar la continua satisfacción de los clientes externos e internos mediante el desarrollo permanente de la calidad del servicio; involucra la orientación a la calidad manifestada en sus servicios, desarrollo de su personal y contribución al bienestar general.

El mejoramiento continuo es una herramienta que en la actualidad es fundamental para todas las firmas porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual hace que estas estén en constante actualización; además, permite que las organizaciones sean más eficientes y competitivas, fortalezas que le ayudarán a permanecer en el mercado.

Para la aplicación del mejoramiento es necesario que en la organización exista una buena comunicación entre todos los órganos que la conforman, y también los empleados deben estar bien compenetrados con la organización, porque ellos pueden ofrecer mucha información valiosa para llevar a cabo de forma óptima el proceso de mejoramiento continuo. La definición de una estrategia asegura que la organización está haciendo las cosas que debe hacer para lograr sus objetivos; la definición de su sistema determina si está haciendo estas cosas correctamente. La calidad de los procesos se mide por el grado de adecuación de estos a lograr la satisfacción de sus clientes.

La calidad es imprescindible en la fase de desarrollo de la ejecución del trabajo del auditor, ya que ofrece una seguridad razonable de que el servicio de auditoría mantiene la capacidad para efectuar de forma eficiente y eficaz sus funciones, y así alcanzar un alto nivel de credibilidad y confianza ante la dirección, auditores y sociedad. Se pueden entrar a analizar varios parámetros que deben ser considerados en la calidad de la auditoría.

### **3.3 Gestión de la Calidad Total.**

La calidad total en la organización de una empresa debe ser el nervio y motor de la misma; si de verdad la empresa desea alcanzar el éxito debe cimentarse en estas dos palabras. El mensaje de la calidad total debe ser comunicado a dos audiencias que son complementarias entre si:

- Los trabajadores
- Los clientes

El control de calidad se posiciona como una estrategia para asegurar el mejoramiento continuo de la calidad. “El sistema de control de calidad de la firma

debe de incluir políticas y procedimientos, documentados de manera apropiada.”<sup>4</sup> Es decir, que es un programa que asegura la continua satisfacción de los clientes externos e internos mediante el desarrollo permanente del producto y sus servicios.

“El auditor deberá implementar aquellos procedimientos de control de calidad que sean, en el contexto de las políticas y procedimientos de la firma apropiados a la auditoría en particular.”<sup>5</sup>

Lo cual significa un concepto que involucra la orientación de la organización a la calidad manifestada en sus servicios, desarrollo de su personal y contribución al bienestar general. En la nueva visión de la auditoría esta debe ser integrada a la gestión total de calidad haciendo pleno uso de los diferentes instrumentos y herramientas de gestión a los efectos de lograr mayores niveles en la prestación de sus servicios.

La gestión de la calidad, pone en el centro de la conducta empresarial valores y técnicas; los valores conforman un criterio de trabajo con mandamiento del estilo debemos escuchar al cliente, pues él define la calidad. Las técnicas son sencillas, que transforman datos en la formación y llevan a la práctica los valores de calidad.

La alta gerencia es la encargada de velar que la empresa vaya por un buen camino, para esto debe hacer uso de innovaciones que le permitan destacarse y hacer la diferencia ante otras firmas, un sistema de control de calidad debe contener los siguientes elementos:

- Liderazgo y responsabilidades al interior de la firma.
- Requerimientos éticos.
- Aceptación y continuación de relaciones con clientes y asignaciones específicas.
- Recursos humanos.
- Ejecución.

---

<sup>4</sup> Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, Extracto ISQC 1 p 35

<sup>5</sup> Comité Internacional de Prácticas de Auditoría, Norma Internacional de Auditoría 220, p 43

- Monitoreo.

Dentro de “la firma se deben establecer políticas y procedimientos diseñados a promover una cultura interna que reconozca que la calidad es esencial en la ejecución de las asignaciones”<sup>6</sup> ; calificando los distintos niveles de responsabilidad, preparando pautas describiendo las responsabilidades en cada nivel y el desempeño esperado y las calificaciones unitarias para su progreso.

Cualquier persona o personas que tengan asignadas la responsabilidad operacional del sistema de control de las firmas además deben de tener la apropiada experiencia y habilidad suficiente para asumir esa responsabilidad.

Deberá proveerse al personal que conozca las normas técnicas y la competencia profesional para cumplir con el debido cuidado y sus responsabilidades y durante la ejecución de los trabajos encomendados se adhieran a los requisitos éticos que se le exigen.

Deben evaluarse los clientes prospectivos y revisar continuamente a los clientes existentes. Al aceptar o retener a un cliente, considérese la independencia de la firma, capacidad de servicio al cliente, integridad de la dirección del cliente.

Toda firma de auditoria deberá implementar un programa que le permita tener una seguridad razonable cuenta con el personal suficientemente calificado con las competencias y el compromiso con los principios éticos ya que es muy necesario para ejecuten las tareas asignadas de acuerdo con los estándares profesionales y requerimientos regulatorios legales aplicables.

Cada firma deberá establecer los procedimientos necesarios y que le permitan tener la certeza necesaria de que cada fase de la auditoria planificada se realice de acuerdo a la normativa regulatoria y legales y de los estándares profesionales y que

---

<sup>6</sup> Comisión Interamericana de Control de Calidad, Op. Cit. p 40

la información obtenida sea confiable verídica para poder presentar un informe apropiado en las circunstancias.

La organización establecerá las políticas que le permitan la continuada adecuación y eficacia operativa para determinar si éstas operan efectivamente y así verificar si se cumplen con los estándares que se exigen en el ejercicio del trabajo de auditoría además incluye una inspección periódica del personal que ejecuta las tareas.

La calidad de los servicios de auditoría seguramente forma parte medular del plan estratégico de las firmas de contadores públicos. Para lograr el objetivo de calidad y por ende el cumplimiento, las firmas de auditoría se han auto-impuesto prácticas profesionales muy estrictas, exigible a todos los profesionales que forman parte de esta a través de la creación de una plataforma sólida sobre la que descansen los procesos metodológicos y técnicos propios de la firma “El contador público debe establecer en su firma políticas y procedimientos que le aseguren que tanto él como su personal técnico son independientes en todas las circunstancias, realizan todas las tareas con integridad y mantienen la objetividad en todas sus decisiones”<sup>7</sup> ; Esto significa cambiar la mentalidad y adoptar una cultura de rigurosos cumplimientos y cero tolerancia en el cumplimiento de las normas y regulaciones sobre las que está basado su trabajo.

"La naturaleza, oportunidad, y extensión de las políticas y procedimientos de control de calidad de una firma de auditoría dependen de un número de factores como el tamaño y naturaleza de la práctica."<sup>8</sup>

En este caso las firmas de auditorías deberán de determinar el tipo de procedimiento a aplicar en la ejecución del trabajo, además en determinar el momento de aplicar cada uno de estos; y que tan amplios serán los procedimientos a

---

<sup>7</sup> Comisión Interamericana de Control de Calidad, Op. Cit. p 45

<sup>8</sup> Comité Internacional de Prácticas de Auditoría, Op. Cit. p 49

aplicar dentro de la firma de auditoría que le permitan realizar el trabajo de auditoría de una manera mas eficiente.

### **3.4 Conceptualización de la Auditoría.**

“El concepto de auditoría se concibe en cuatro fases”<sup>9</sup>:

**Primera Fase.** A principios de la Revolución Industrial, no hay grandes transacciones, la misión del auditor es buscar si se ha cometido fraude en ese negocio, estos negocios son pequeños.

**Segunda Fase.** Las empresas son más grandes, se comienza a separar el capital y la propiedad del negocio, es decir, la Administración. El auditor sin dejar de hacer lo que realiza en la primera fase, tiene una nueva actividad que es la de verificar, certificar, la información de esos administradores que le pasan a través de la cuenta de resultados, sea veraz.

**Tercera Fase.** Aparecen nuevas tecnologías, ordenadores, etc. Las transacciones a lo largo del año son bastante voluminosas. Esto hace que al revisar el auditor las cuentas, además deberá revisar el sistema de control interno de la empresa para determinar si funciona. Él sigue revisando que la información contable refleja la imagen fiel de la empresa conforme a lo acontecido y revise además el control del sistema interno de la empresa.

**Cuarta Fase.** El auditor ha de indicar, aparte de lo anterior, un informe, pidiendo a la empresa si ésta está o no de acuerdo de cómo se ha realizado este informe. Inicialmente, la auditoria se limita a las verificaciones de los registros contables, dedicándose a observar si los mismos eran exactos, Por lo tanto esta es la

---

<sup>9</sup> Santillana González Juan R., Auditoria II p 52

forma primaria: Confrontar lo escrito con las pruebas de lo acontecido y las respectivas referencias de los registros.

**Definición de Auditoría** “Es la recopilación de datos sobre información cuantificable de una entidad económica para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos”.<sup>10</sup>

”Es un proceso a través del cual un sujeto lleva a cabo la revisión de un objeto con el fin de emitir una opinión acerca de la fidelidad de éste (grado de correspondencia), a un patrón o estándar establecido”.<sup>11</sup>

Existen varias clasificaciones de auditoría entre las que se pueden mencionar:

**Auditoría Externa.** Aplicando el concepto general, se puede decir que la auditoría Externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.

**Auditoría Interna.** La auditoría Interna es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Estos informes son de circulación interna y no tienen trascendencia a los terceros pues no se producen bajo la figura de la Fé Pública.

Las auditorías internas son hechas por personal de la empresa. Un auditor interno tiene a su cargo la evaluación permanente del control de las transacciones y

---

<sup>10</sup> Holmer Arturt, Auditoria Integral,, p 66

<sup>11</sup> Holmer Arturt, Auditoria Integral, Ibíd., p 79

operaciones y se preocupa en sugerir el mejoramiento de los métodos y procedimientos de control interno que redunden en una operación más eficiente y eficaz.

Cuando la auditoría está dirigida por Contadores Públicos profesionales independientes, la opinión de un experto desinteresado e imparcial constituye una ventaja definida para la empresa y una garantía de protección para los intereses de los accionistas, los acreedores y el público. La imparcialidad e independencia absolutas no son posibles en el caso del auditor interno, puesto que no puede divorciarse completamente de la influencia de la alta administración, y aunque mantenga una actitud independiente como debe ser, esta puede ser cuestionada ante los ojos de los terceros. Por esto se puede afirmar que el auditor no solamente debe ser independiente, sino parecerlo para así obtener la confianza del público.

El personal de la firma observará los principios de independencia, integridad, objetividad, confidencialidad, y conducta profesional. La firma debe contar con personal que ha alcanzado y mantiene los estándares técnicos y la competencia profesional requeridos para estar capacitados para cumplir sus responsabilidades con el cuidado debido.

El trabajo de auditoría se debe asignar a personal que tenga el grado de entrenamiento técnico y eficiencia requeridos en las circunstancias. Deberá haber suficiente dirección, supervisión y revisión del trabajo a todos niveles para proporcionar certidumbre de que el trabajo desempeñado cumple con los estándares apropiados de calidad.

Se deberá realizar una evaluación de clientes prospecto y una revisión, sobre una base continua, de los clientes existentes. Al tomar una decisión para aceptar o retener a un cliente, se ha de considerar la independencia y capacidad de la firma para dar servicio al cliente en forma apropiada y la integridad de la administración del cliente. Se deberá monitorear la adecuación y efectividad operacional de las políticas y procedimientos de control de calidad.

## **CAPITULO IV**

### **4. La Ética Profesional como una Actitud para Propiciar Fortalezas y Superar Debilidades que Conllevan al Control de calidad.**

La ejecución del trabajo de auditores deberán tener en cuenta la ética profesional, como una herramienta indispensable que deberán aplicar, ya que constituye la herramienta necesaria que determina los lineamientos necesarios para ejecutar el trabajo con calidad; por lo que en la implementación del control de calidad exige que todo auditor ejecute el trabajo tomando en cuenta los valores éticos, para que se brinde un servicio de calidad hacia el cliente. Es importante que la gerencia de cada firma sea la responsable de la implementación del control de calidad que permita brindar un servicio de calidad de acuerdo a la ética profesional que rige nuestra profesión.

Toda Firma de Auditoria tiene la responsabilidad de asegurar que el servicio prestado cumpla con las disposiciones legales y técnicas establecidas, considerando los factores que la rodean las fortalezas y debilidades existentes; por ello es necesario que los elementos del control de calidad estén relacionados entre si, para proveerle a la firma la seguridad de enfrentar las debilidades y confirmar las fortalezas, las cuales proveen la confianza de que el control de calidad se esta aplicando correctamente. La responsabilidad del diseño y mantenimiento de las políticas y procedimientos del control de calidad debe ser establecido por el personal idóneo para ofrecer un servicio de calidad.

#### **4.1 Fortalezas y Debilidades de las Pequeñas Firmas.**

Los servicio que prestan las Pequeñas Firmas de Auditoria está rodeado de diversas Fortalezas y Debilidades en los aspectos éticos y técnicos, entre ellos el Ambiente Laboral que contribuye a que el trabajo realizado sea de calidad, al igual que la Fiabilidad y Eficiencia de estos; por lo que se hace necesario que exista una relación entre el Ambiente Laboral y la forma en que está constituida la firma, ya que

son factores que se complementan entre si, ya que mediante la existencia de una estructura organizativa adecuada permite la distribución de actividades y la prestación de un servicio de calidad. Es indispensable que se fomente un ambiente agradable dentro de la firma para realizar un trabajo eficiente.

Los Servicios Ofertados deben cumplir con las necesidades y exigencias que el cliente requiere y con la Integridad y Objetividad que demuestra la independencia del auditor, de esa forma poder demostrar la calidad en cada uno de los servicios ofertados, ya que las aspiraciones de los clientes crecen y evolucionan en cuanto a la calidad conforme pasa el tiempo. Se debe tomar en cuenta que es necesario que se establezcan objetivos de trabajo para mantener niveles de organización y ofrecer un servicio de calidad al cliente.

La Gestión Administrativa dentro de las Pequeñas Firmas de Auditoría constituyen un elemento muy importante en la prestación de servicios y el logro de los objetivos, esta gestión esta enfocada en la determinación de las funciones que desarrolla la firma, de esa manera se facilita el logro de la misión y visión establecidas. Es necesario que exista un orden en las actividades a desarrollar para poder tener una mayor calidad en el trabajo realizado y en los resultados obtenidos.

#### **4.1.1 Ambiente Laboral.**

La forma en que está constituida una pequeña firma de auditoría y el Ambiente Laboral que le rodea son factores muy importantes que están relacionados entre si, ya que estos pueden afectar en gran medida la actitud de los empleados, ya que este representa el espacio físico donde se ejecutan las actividades; la mayoría de los auditores pasan gran parte de su tiempo en el lugar de trabajo donde desempeñan labores importantes para el logro de los objetivos de la firma, lo cual significa que se debe contar con la supervisión adecuada y la cooperación dentro de la firma. Es importante mencionar que el ambiente laboral facilita la prestación de los servicios de calidad.

El Ambiente Laboral es un factor indispensable dentro de una firma de auditoría que se fomenta a través de las facilidades que los auditores tengan para realizar sus labores, esto permite ofrecer servicios diversificados, la cual exige un trabajo de calidad que satisfaga las necesidades que demandan. Es necesario que dentro de cada una de estas exista un ambiente adecuado para ejecutar las actividades.

#### **4.1.2 Servicios Ofertados.**

Los Servicios que las Pequeñas Firmas de Auditoría ofertan a sus clientes son servicios profesionales y no productos tangibles con características definidas, estos deben tener necesariamente la calidad que el cliente demanda, para poder cumplir con las necesidades y expectativas de los mismos; cada uno de los servicios profesionales deben ser realizados eficientemente, ya que las aspiraciones de los clientes crecen y evolucionan constantemente. La prestación de los servicios de calidad se deben de distinguir de la competencia con la intención que las necesidades de los clientes sean satisfechas.

Las exigencias del mercado conlleva a comprobar que las pequeñas firmas para ser competitivas deben adoptar prácticas de calidad adoptadas a las necesidades de los clientes, ya que estos exigen trabajos que cumplan sus expectativas, al igual que buscan la satisfacción total de los servicios recibidos. Cada una de las firmas debe buscar una posición de ser los número uno en la prestación de servicios tomando en cuenta todos los factores que influyan en satisfacer las necesidades de los clientes.

#### **4.1.3 Gestión Administrativa.**

Las firmas de auditoría deben prestar servicios con eficiencia y desarrollar operaciones eficazmente y para ello es necesario que se establezcan objetivos de

trabajo, la gestión administrativa es indispensable para determinar las funciones de las firmas, por lo que representan todas las políticas establecidas por la gerencia, con la intención de guiar la realización del trabajo. Se deben tomar en cuenta las actividades que son necesarias y el orden que debe llevarse a cabo para el logro de objetivos empleando el menor tiempo y esfuerzo posible de acuerdo a las políticas establecidas.

## **4.2 Grado de Aplicabilidad de la Ética Profesional.**

La Ética Profesional es la que rige la conducta del auditor tomando conciencia de los fines que se persiguen y el grado en la que esta es aplicada en el desarrollo de las actividades; trae consigo muchos factores importantes que se deben tomar en cuenta, para alcanzar la plena satisfacción de cada uno de los servicios ofertados. La aplicación de los valores morales por cada auditor es indispensable para prestar los servicios de calidad hacia el cliente.

La formación en valores morales tiene el propósito de capacitar al profesional para ejercer sus actividades, sin embargo es muy importante que la educación sea continua; esto ayuda a ejercitar todas las habilidades y actitudes que el auditor demuestra y que pertenecen al perfil profesional. En muchas ocasiones no se toma en cuenta la normativa técnica que rige el comportamiento del auditor, sin embargo es muy necesario e indispensable, conocer la responsabilidad ética que recae en cada firma y por ende en cada auditor.

### **4.2.1 Formación Profesional**

Es muy importante e indispensable que la formación de cada uno de los auditores que pertenecen a una firma no se interrumpa con el pasar del tiempo, ya que la

educación continuada ayuda a prestar un servicio de calidad, de igual forma el trabajo realizado sea eficiente; Es importante recalcar que la normativa técnica y las leyes establecidas son cambiantes por someterse a muchas reformas, esto hace necesario que la educación profesional se de día a día, para poder competir en un mundo globalizado y cumplir con las expectativas de los clientes. Lo anterior impone una responsabilidad de interés público para la profesión por los resultados obtenidos a base de la formación profesional.

#### **4.2.2 Perfil Profesional**

Los cambios estructurales por los que atraviesa la sociedad exigen que los conocimientos y experiencia de los profesionales sean mas competentes en la rama de auditoria, son muy importantes las características de formación general y profesional, las cuales se resumen en el perfil del auditor; las firmas que prestan servicios profesionales de auditoria tienen que cumplir muchos requisitos para la aceptación del cliente, esta practica profesional desprende el perfil de cada auditor, porque el servicio prestado se determina cuando los clientes están satisfechos por el trabajo realizado. Se debe tomar en cuenta los conocimientos y destrezas para el desempeño de la profesión conforme a las condiciones donde se interactúe.

En el caso específico de la prestación de servicio profesionales de auditoria de calidad y verídicos, las exigencias son mayores, por cuanto se hayan directamente comprometidos con la satisfacción del cliente; en consecuencia los auditores requeridos deberán tener conocimiento y experiencia, deberán mostrar su integridad e independencia con un alto sentido ético. Deberán aportar soluciones idóneas desde las distintas funciones que les corresponde asumir con la intención de brindar un servicio de calidad.

### **4.2.3 Responsabilidad Ética.**

En cada uno de los servicios prestados por las firmas de auditoría se deben tomar en cuenta diversos factores que son muy importantes para el logro de los objetivos, la responsabilidad ética del auditor debe ir de por sí, muy ligado a la moral e integridad que cada uno de ellos posea; se debe entender que la responsabilidad ética en el cumplimiento de la normativa técnica que se encuentra legalmente establecida en nuestro medio y la opinión objetiva que de sobre la información revisada por este. La objetividad en la presentación del informe del auditor tiene efecto ante la gerencia y terceras personas relacionadas que hacen uso de la información.

### **4.3 Control de Calidad.**

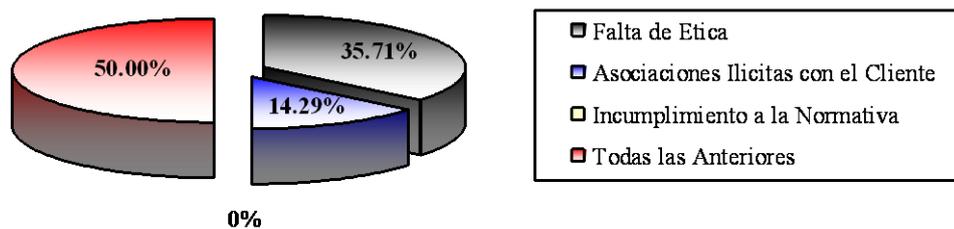
El control de calidad se ha convertido en una herramienta muy importante, ya que cada vez se vuelve un elemento muy importante dentro de esta y se convierte en una ventaja competitiva, con cierto grado de credibilidad ya que le permite establecer directrices para satisfacer las necesidades, exigencias y necesidades del cliente. Todos estos elementos son muy importantes ya que si la firma adopta medidas de calidad le permitirá ser poder satisfacer estándares de información y que tengan presente los valores éticos para desempeñar el trabajo y satisfacer las necesidades de los clientes.

En cada firma el objeto de la implementación de normas técnicas es determinar el objetivo y alcance de los controles de calidad a implementar auditorías, y actuaciones del control con la intención de que cada auditor que pertenece a esta, sea capaz de que su desempeño sea de acuerdo a los estándares establecidos. Muchos clientes buscan a estas firmas con la propósito de que sus necesidades sea satisfechas y las firmas sean capaz de ofertar un servicio de calidad a todos sus clientes.

### 4.3.1 Pérdida de la Credibilidad Profesional.

La dirección de una firma debe estar convencida de los beneficios que se obtienen al implementar conceptos de calidad, adoptando una mentalidad abierta dispuesta al cambio, guiando al personal por el camino de la calidad y productividad. Es necesario que dentro de toda firma se realice el trabajo con valores éticos que permiten a la firma tener una credibilidad profesional.

Grafico N° 1. Pérdida de la Credibilidad Profesional.



Fuente: Resultado de Encuesta.

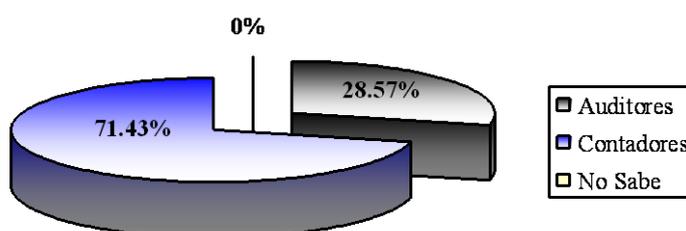
De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 35.71% expresan que la Pérdida de la Credibilidad Profesional se debe a la Falta de Ética, el 14.29% consideran que se debe a Asociaciones Ilícitas con el Cliente, nadie se inclinó por el Incumplimiento a la Normativa; mientras que el 50% restante opinan que la credibilidad se pierde por todas las anteriores. La opción de mayor prevalencia que contestaron los encuestados es la de Todas las Anteriores.

Un elemento característico de una profesión es la aceptación de su responsabilidad hacia el público que recibe los servicios que prestan las pequeñas firmas de Auditoría, tales como: gobierno, empleados, empleadores, inversionistas, la comunidad financieras y de negocios, y otros que descansan en la objetividad en integridad de los profesionales en contaduría pública. El interés público está definido

como el bienestar colectivo de la comunidad de personas e instituciones a las cuales sirve el Contador profesional.

La responsabilidad del contador profesional no es exclusivamente para satisfacer las necesidades de un cliente, sino también para otros sectores de la comunidad de negocios, además del gobierno y el público en general. Es necesario que todos los auditores sean conciente de su responsabilidad hacia el público al emitir el informe a la gerencia del ente auditado.

Grafico N° 2. Quienes Pierden la Credibilidad Profesional con Mayor Frecuencia.



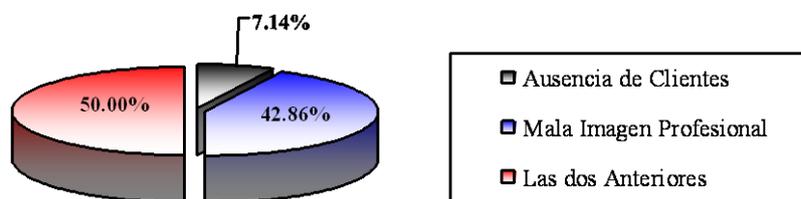
Fuente: Resultado de Encuesta.

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 28.57% manifiestan que quienes pierden la Credibilidad Profesional con mayor frecuencia son los Auditores; mientras que el 71.43% consideran que son los Contadores,; nadie expresó que no sabe. La opción de mayor prevalencia que contestaron los encuestados es la opción que son los Contadores los que pierden con mayor frecuencia su Credibilidad Profesional.

La actitud y comportamiento de los contadores al proporcionar sus servicios, tiene un impacto en el bienestar económico de su comunidad o país, ya que dependiendo de la calidad de los servicios ofrecidos por las firmas, de ello va a depender la posición ventajosa de ésta en la demanda de sus servicios. Si se continúa prestando al público estos servicios únicos de calidad la firma estará firmemente establecida.

Toda firma de auditoria debe de ser conciente de que por la falta de ética profesional al realizar el trabajo, muchos clientes no confían en el trabajo realizado por las firmas de auditoria, por lo tanto provoca que muchos clientes busquen otra firma de auditoria que le preste un servicio de calidad. Es necesario que dentro de la firma los procedimientos de calidad se adopten tomando en cuenta la imagen de la firma frente al cliente y a la competencia.

Grafico N° 3. Consecuencias de la Pérdida de la Credibilidad Profesional.



Fuente: Resultado de Encuesta.

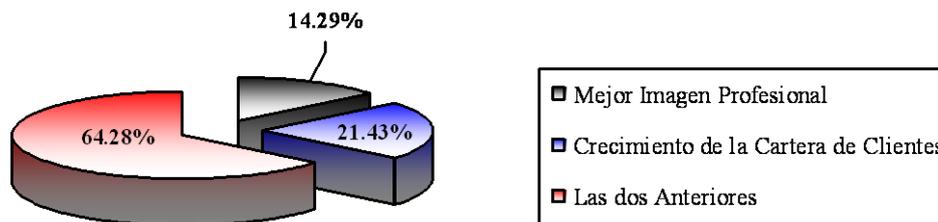
De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas e17.14% manifestó que una de las consecuencias de la Pérdida de la Credibilidad Profesional es la Ausencia de Clientes; el 42.86% opinan que el resultado es una Mala Imagen Profesional; mientras que el 50% expresaron que Las dos Anteriores son las consecuencias más importantes en la Pérdida de la Credibilidad Profesional. La opción de mayor prevalencia que contestaron los encuestados es la opción de las dos anteriores.

En toda sociedad existe una necesidad de credibilidad en la información y en los sistemas de información, contando con una opinión competente acerca de una variedad de materias en negocios e impuestos. La credibilidad profesional es un factor importante que se debe tomar en cuenta dentro de todas las pequeñas firmas al momento de ofertar sus servicios al público.

### 4.3.2 Estrategia de Competitividad de las Firmas.

El tratado de libre comercio con Estados Unidos plantea grandes retos para el país, solo en la medida en que El Salvador logre aprovechar las oportunidades que un acuerdo como este plantea, podremos beneficiarnos de un país más próspero y competitivo dentro del contexto internacional. Lo cual deja lecciones importantes para el país en términos de estrategia y competitividad empresarial son muchos frentes en los que hay que trabajar para sacar provecho de las oportunidades que un tratado de esta naturaleza generan.

Grafico N° 4. Beneficios al tener una Buena Estrategia Competitiva.



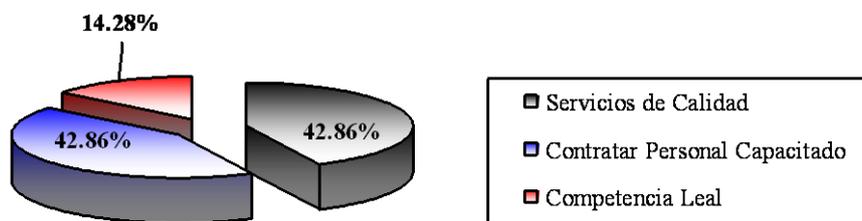
Fuente: Resultado de Encuesta.

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas un 14.29% opinan que los Beneficios al tener una Buena Estrategia de Competitividad es que se tiene una Mejor Imagen Profesional; el 21.43% expresaron que la Cartera de Clientes aumenta; mientras que el 64.28% expresaron que Las dos Anteriores son los beneficios más importantes de la existencia de Tener una Buena Estrategia de Competitividad. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados es la opción de las dos anteriores.

Dependiendo de la estrategia de competitividad que adopte una firma en la prestación de servicios, así serán los beneficios tanto económicos como la imagen profesional que se obtienen como resultado de una buena adopción de estrategias eficientes. Los propietarios de las firmas deben buscar la competitividad y por ende maneras de concentrarse en los servicios en los que verdaderamente son eficientes.

Para que una firma pueda competir en el mercado de los servicios profesionales de auditora, es necesario que toda firma implemente acciones que le permitan prestar un servicio de calidad a todos los clientes, lo cual conlleva a que sus servicios sean atractivos para los clientes. Las estrategias para competir implementadas por la firma representan una de las fortalezas frente a otras firmas.

Grafico N° 5. Acciones que Deben Implementar las Firmas para una Buena Estrategia de Competitividad.



Fuente: Resultado de Encuesta

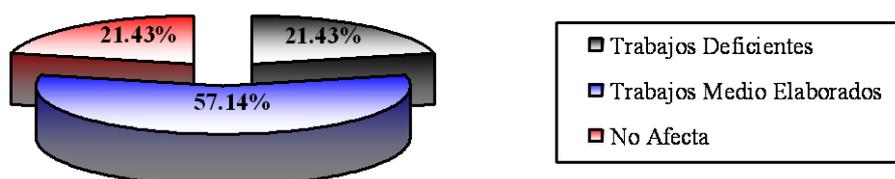
De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 42.86% consideran que una de las Acciones que deben Implementar las Firmas para una Buena Estrategia de Competitividad es prestar Servicios de Calidad; otro 42.86% consideraron la Contratación de Personal Capacitado; mientras que el 14.28% restante opinaron que se debe implementar la Competencia Leal para una buena Estrategia Competitiva. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados es la opción de Prestar Servicios de Calidad al igual que la Contratación de Personal Capacitado.

Dentro de una firma de auditoria se deben establecer cada una de las estrategias, que le permitan enfrentar los retos actuales, y lograr estar a la vanguardia de la globalización. Con la implementación de estas acciones le permitirá a la firma contar con personal capacitado y competir lealmente frente a otras firmas.

### 4.3.3 Cartera de Clientes Administrados por la Firma.

En la actualidad existe una gran demanda de servicios tanto de Auditoría como de contabilidad, lo cual contribuye a que la cartera de clientes de muchas firmas sobrepase el límite del que estas están capacitadas para prestar sus servicios de una manera eficiente. Por lo que es necesario que una firma establezca parámetros específicos que definan a cuantos clientes son capaces de desarrollar el trabajo de calidad.

Grafico 6. Consecuencias al Tener una Cartera de Clientes Grande.



Fuente: Resultado de Encuesta.

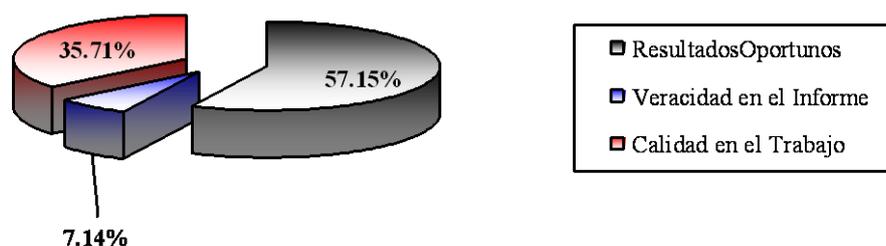
De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 21.43% manifiesta que las consecuencias de tener una Cartera de Clientes Grande son los Trabajos Deficientes; un 57.14% opinan por Trabajos Medio Elaborados; el 21.43% expresaron que no afecta el tener una Cartera de Clientes Grande. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados es la opción de Trabajos Medio Elaborados.

Generalmente toda firma que cuenta con una saturación de clientes, las actividades que éstas desarrollan no cuentan con los requisitos mínimos de calidad, ya que no existen lineamientos claros que orienten la ejecución de estos. Por lo tanto es necesario que se esté alerta para saber en que momento se debe dejar de aceptar

clientes o si es posible contratar más personal capacitado para la ejecución de las actividades.

En la contratación del servicio de auditoria de parte de los clientes; este espera que se le ofrezca respuesta a sus inquietudes, que se corrijan desviaciones encontradas y que la remisión del informe o carta a la gerencia sea en su debido momento con el fin de cumplir con las recomendaciones hechas por los auditores. La exigencia de los clientes es importante porque definen lineamientos para la firma y para que la prestación del servicio sea de calidad.

Gráfico N° 7. Exigencia más Frecuentes que Demandan los Clientes.



Fuente: Resultado de Encuesta.

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 57.15% manifiesta que las exigencias más frecuentes del cliente son los Resultados Oportunos; el 7.14% expresó que la Veracidad en el Informe; mientras que un 35.71% expresó que la Calidad de Trabajo es una de las exigencias más frecuentes. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados es la opción de Resultados Oportunos.

Para lograr que la prestación de servicios satisfaga al cliente, se debe de conocer las exigencias más comunes de estos, ya que le permitiría a la firma que en la prestación de servicios al cliente sienta que sus sugerencias son tomadas en cuenta. En general la firma se debe de encargar de adoptar todas las medidas necesarias que le contribuyen a la prestación de un servicio de calidad.

Muchos clientes cuando contratan servicios profesionales de auditoria, existe una necesidad de saber como se encuentra las empresas de estos, es por esa razón que las firmas deben de adoptar acciones que le permitan a los miembros de esta brindar un servicio de calidad. Las firmas están en la obligación de brindar un servicio de calidad y que los resultados sean oportunos.

Gráfico N° 8. Como Ayudan las Exigencias y Expectativas de los Clientes a los Auditores.



Fuente: Resultado de Encuesta

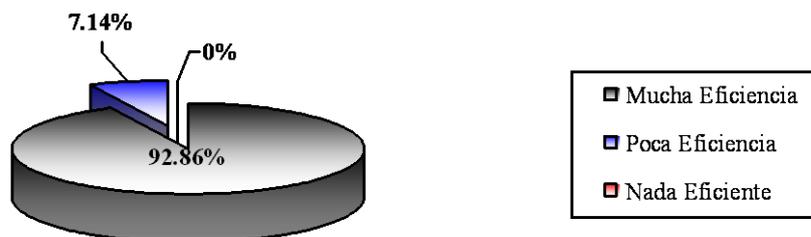
De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 42.86% opina que las Exigencias y Expectativas ayudan a los clientes a Corregir Deficiencias; un 50% expresa que ayudan a una Educación Continuada; mientras que el 7.14% restante manifiesta que ninguna Exigencia y Expectativa ayudan. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados es la opción de Educación Continuada.

Al conocer las deficiencias de la empresa en la prestación de servicios de calidad a los clientes, esto conlleva a que se corrijan todas las deficiencias encontradas, además a que dentro de la firma existen acciones que contribuyen a la prestación del servicio de calidad y que satisfaga las expectativas de los clientes. Por lo tanto es necesario que se conozcan las expectativas, exigencias, y necesidades de los clientes que les permitan a la firma ser competitiva en el mercado.

#### 4.3.4 Desempeño Profesional.

Debido a que el personal de la firma es el recurso más importante de la misma, es necesario la designación, selección y contratación de los miembros que cuenten con los conocimientos tanto técnicos como prácticos que le permitan a la firma ser competitiva y que la prestación del servicio sea de calidad. Se deben de adoptar aquellas pruebas tanto técnicas como psicológicas que le permitan a la firma la contratación de personal idóneo para las actividades a realizar.

Gráfico N° 9. Cómo Ayuda la Formación Académica de los Contadores en el Desempeño Profesional.



Fuente: Resultado de Encuesta

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 92.86 manifiesta que la Formación Académica de los Contadores da Mucha Eficiencia en el trabajo desempeñado; el 7.14% opina que da Poca Eficiencia; nadie manifestó que no era nada eficiente. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue mucha eficiencia.

La formación profesional de los contadores representa uno de los elementos más importantes, porque es en ella en que el contador acumula todos los conocimientos técnicos necesarios, que le permitan el desarrollo de las actividades con experiencia y criterio contable. La formación académica es un elemento clave y por lo tanto es necesario que los contadores pongan especial énfasis ya que esto ayuda a que la elaboración de actividades sea eficiente y de calidad.

La realización del trabajo de auditoría implica la realización de procedimientos de auditoría, en el cual el auditor actúa con criterio independiente en la revisión de información, con el objetivo de brindar una opinión de estas situaciones a un nivel superior. Cada auditor debe actuar con conocimientos técnicos de calidad y experiencia con el fin de asesorar al cliente.

Gráfico N° 10. Quien debe Evaluar el Desempeño Profesional de los Contadores



Fuente: Resultado de Encuesta

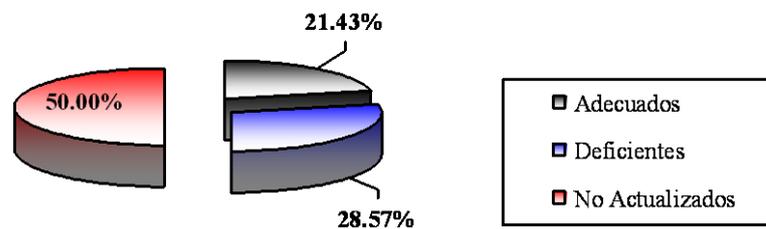
De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 64.29% considera que el Desempeño Profesional de los Contadores debe ser evaluado por los Gerentes; nadie opina que debe ser evaluado por los Empleados; los el 35.71% restante manifiesta que los Supervisores son los encargados de evaluar el desempeño profesional. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue los Gerentes.

Durante el desarrollo de actividades por los contadores es necesario que se evalúe el desempeño de estos, ya que representa un elemento clave para prestar un servicio de calidad, además que debe ser realizado por un nivel superior, que se detecten las debilidades y se informen a un nivel superior. Cabe mencionar que la evaluación debe ser con el objetivo de mejorar la prestación del servicio con calidad, que sea innovador permitiendo a la firma poder competir con otras.

Dentro de cada país debe de existir una evaluación de los programas de formación de profesionales en auditoría, con la intención de que estos sean acorde a la realidad

y naturaleza de la revisión, que cada auditor sea capaz de desenvolverse y brindar un servicio de calidad. Es útil la revisión y actualización de programas de formación profesional porque permite a los auditores afrontar los retos que implica la globalización.

Gráfico N° 11. Cómo se Consideran los Programas de Formación Académicos.



Fuente: Resultado de Encuesta

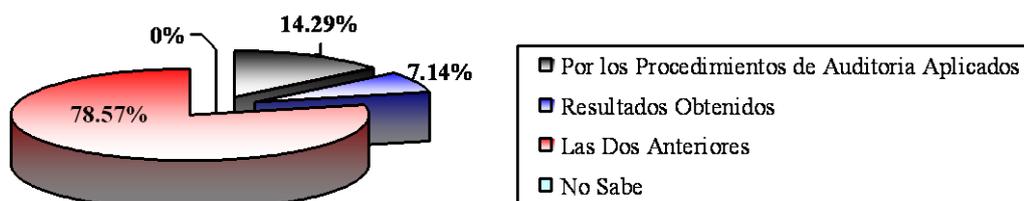
De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 21.43% manifiesta que los Programas de Formación Académicos son Adecuados; un 28.57% los consideran Deficientes, equivalente a 28.57%; y los 7 restantes expresan que no están Actualizados, equivalente al 50.00%. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue que los programas de formación académica no están actualizados.

Los programas de formación académicos es uno de los elementos claves porque deben ser revisados periódicamente con el objetivo de actualizarlos, lo que le permitirá al contador el desarrollo de actividades, con los conocimientos que se requieren en el tipo de auditoría que se este desarrollando. Es necesario que exista una revisión periódica de estos con el objetivo de contribuir en la formación profesional del auditor.

De acuerdo a la estructura organizativa de la firma, así serán los niveles de mando, con lo cual implica que existan jefes de unidades encargado de que se

cumpla con las políticas establecidas, así como los encargados de hacer las evaluaciones a las distintas áreas que conforman la firma. Se deben establecer niveles específicos que contribuyan a que el servicio que se preste sea de calidad.

Gráfico N° 12. Cómo se Evalúa el Desempeño Profesional.



Fuente: Resultado de Encuesta

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 14.29% manifiesta que el desempeño profesional lo evalúan por los procedimientos de auditoria aplicados; un 7.14% expresa que es por los resultados obtenidos; mientras que el 78.58% considera que las dos anteriores es la forma adecuada de evaluar el desempeño profesional; nadie expresó que no sabía. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue que las dos anteriores ayudan a evaluar el desempeño profesional.

Deben existir procedimientos específicos para efectuar una evaluación al desempeño profesional del contador, lo cual contribuye a que no se improvise en la evaluación, se tengan definidas las actividades a evaluar, el momento a realizar la evaluación. Se deben de establecer lineamientos claros que orienten una evaluación del desempeño profesional del contador con el objetivo de detectar deficiencia y sus acciones para corregir esta.

Cada firma debe de cerciorarse de que cada miembro que esta, posea los conocimientos adecuados para ejecutar un plan de auditoria, lo que contribuye a que tengan un criterio independiente y objetivo, con lo cual las deficiencias encontradas en los controles sean informadas a la alta gerencia de la empresa. Es necesario de que

la firma forme profesionales con conocimientos técnicos y prácticos actualizados para brindar un servicio de calidad.

Grafico N° 13. Cómo ayuda la Educación Continuada en el Desempeño Profesional.



Fuente: Resultado de Encuesta

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 100% considera que la educación continuada ayuda en un alto desempeño; nadie manifestó que ayudara en medio desempeño; de igual forma nadie consideró un bajo desempeño. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue la de alto desempeño.

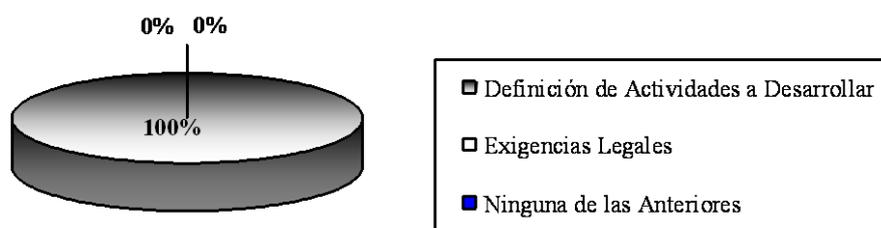
En la ejecución del trabajo de auditoria se exige la formación constante, con el objetivo de que los conocimientos que se adquieren en la formación académica se actualicen, ya que existen modificaciones a leyes o adopción a nuevas con el objetivo de mayor control ya sea en aspectos tributarios, legales, mercantiles. Es una obligación para el contador la educación continuada porque le permitirá mantenerse actualizado en sus conocimientos y en un aspecto favorable en el desempeño de sus actividades.

#### 4.3.5 Segregación de Funciones.

En cada firma deben de existir estatutos específicos que le permitan la asignación de responsabilidades, tomando en cuenta los conocimientos y experiencia de cada auditor, esto con el objetivo de que la prestación de servicios sea de calidad y con

personal capacitado. El manual de puesto dentro de la firma es necesario porque le permite a esta, controlar y delegar funciones de acuerdo a la naturaleza del trabajo.

Gráfico N° 14. Razones para la Existencia de Manual de Puestos



Fuente: Resultado de Encuesta

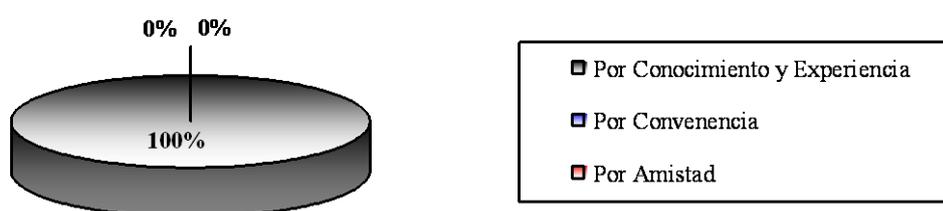
De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 100% consideran que la razón principal para la existencia de manual de puesto es para la definición de actividades a desarrollar; nadie expresó que por exigencias legales; de igual forma que nadie expresó que en ninguna de las anteriores era una razón para la existencia de un manual de puesto. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue para la definición de actividades a desarrollar.

La efectividad y eficiencia con la que se desarrolla una auditoria, mejorará si cada auditor involucrado tiene muy en cuenta su responsabilidad, ya que le permitirá realizar el trabajo de calidad y la firma tendrá la seguridad de que cuenta con miembros capacitados. La alta calidad de los servicios profesionales se mantiene por el equipo de trabajo en base a la experiencia y conocimiento.

La definición y asignación de áreas de trabajo es muy importante, ya que le permiten a la firma delegar responsabilidades y esperar que los resultados obtenidos en la ejecución de la auditoria, sea confiable y que puedan ser presentados los resultados a los clientes de una manera oportuna y de acuerdo a las necesidades de

información que este tenga. Cada miembro de la firma debe de realizar su trabajo de acuerdo a lo establecido y con responsabilidad.

Gráfico N° 15. Cómo Hacer las Asignaciones de Responsabilidades dentro de las Firmas.



Fuente: Resultado de Encuesta

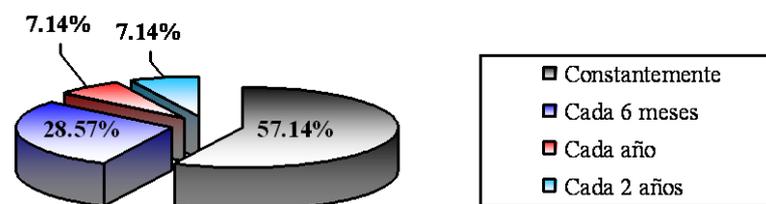
De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 100% manifiesta que las asignaciones de responsabilidades dentro de las firmas se realizan por conocimiento y experiencia; nadie expresó que se realizaban por conveniencia; de igual forma que nadie expresó que se realizaban por una amistad. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue que se realizaba por conocimiento y experiencia.

Dentro de toda firma deben existir políticas de contratación de miembros con el objetivo de asignar responsabilidades y poder desempeñar las funciones de acuerdo a lo que establece el manual de puesto de parte de los miembros, con el fin de orientar cada actividad a realizar para prestar un servicio de calidad. Se debe tomar en cuenta que cada puesto implica una responsabilidad que debe ser asumida por los miembros y ser desempeñada de acuerdo a los conocimientos y experiencias que requiera la naturaleza de la auditoria.

La existencia de un manual de puesto contribuye a que dentro de la firma se definan los roles a desarrollar, con lo cual se espera que los miembros de esta

cumplan con los objetivos plasmados de prestar un servicio de calidad, así como también de contribuir con el cliente en solventar la deficiencias encontradas por los auditores en la ejecución de la auditoria. En este caso la firma podrá competir porque tiene seguridad de que su personal cuenta con el conocimiento técnico y la experiencia para ejecutar las actividades del plan de auditoria.

Gráfico N° 16. Oportunidad en la Evaluación del Desempeño a los Empleados



Fuente: Resultado de Encuesta

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 57.14% considera que la oportunidad en la evaluación del desempeño a los empleados debe ser constante; un 28.57% manifiesta que se deben hacer evaluaciones cada seis meses; un 7.14% considera que se debe evaluar el desempeño de los empleados cada año; y el 7.14% restante cree que se debe evaluar cada dos años. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue que la oportunidad en la evaluación del desempeño a los empleados se da constantemente.

Se debe hacer una evaluación constante del desempeño de los auditores, con la finalidad de que se compare si se esta desarrollando las actividades de acuerdo al plan de auditoria y que cada responsabilidad del auditor es cumplida de acuerdo a lo que establece el manual de puesto. Es necesaria una evaluación periódica del desempeño de los auditores para verificar si las políticas adoptadas por la empresa son cumplidas y por ende si presta un servicio de calidad de acuerdo a los estándares establecidos.

Cada firma de auditoría debe de implementar políticas de competitividad, que le permitan poder enfrentar los retos de la competencia, con el propósito de poder solventar la demanda de servicios de Auditoría hacia las firmas. Es necesario el establecimiento de estas para que exista una adecuada segregación de funciones dentro de la firma.

Gráfico N° 17. Cómo Afecta la mala Estrategia de Competitividad en los Servicios Profesionales.



Fuente: Resultado de Encuesta

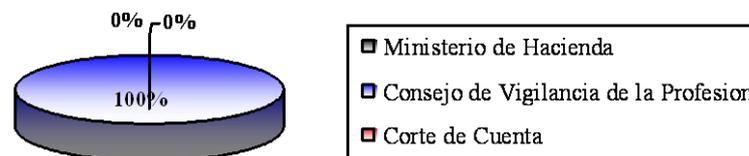
De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 64.29% manifiesta que la mala estrategia de competitividad afecta en los servicios profesionales de mucho grado; un 7.14% expresó que en poco grado; y un 28.57% no contestó la interrogante. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue la de mucho grado.

Muchas firmas no cuentan con una adecuada segregación de funciones, por lo que provoca que sea una mala estrategia de competitividad, y esto conlleva a que no pueda competir frente a otras firmas. Es necesario la existencia de una adecuada segregación de funciones de acuerdo al nivel de conocimiento que se requieran en cada puesto y del personal que realizara dichas actividades.

#### 4.3.6 Cartera de Clientes administrados por las Firmas.

La credibilidad Profesional juega un papel muy importante en la actualidad, ya que entre más credibilidad tenga una firma, los clientes se sienten con mayor confianza de que el servicio que está recibiendo cuenta con los requisitos mínimos de calidad. Así de esta manera la firma se convierte en líder en el mercado.

Gráfico N° 18. Entes Reguladores de la Credibilidad Profesional



Fuente: Resultado de Encuesta

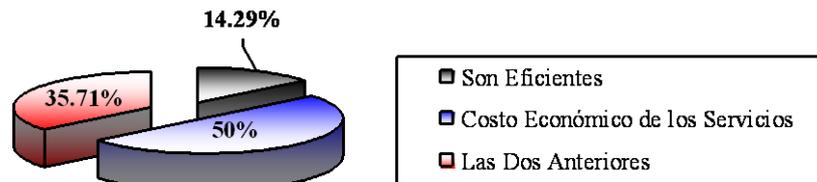
De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas nadie consideró que el Ministerio de Hacienda sea un Ente Regulador de la Credibilidad Profesional; el 100% considera que el Consejo de Vigilancia de la Profesión si lo es; nadie manifestó que la Corte de Cuentas era un ente regulador. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue el Consejo de Vigilancia de la Profesión.

Es muy importante la función que tienen las instituciones que tienen como finalidad velar por la credibilidad de los profesionales de la Contaduría Pública y Auditoría, entre más fuertes sean los controles que se desarrollen se logra disminuir las actividades que llevan a la Pérdida de la Credibilidad del Profesional Contable. Las firmas evitan el hacer actividades ilícitas al tener un buen control que detecte y sancione quienes lo hagan.

A medida que las firmas se acostumbren a estar en monitoreo constante van a estar más orientados a la prestación de servicios respetando los principios éticos, de ésta forma se logra colocar a la firma en un nivel superior y se crea una mejor

imagen ante los clientes. Así se logra aumentar la cartera de clientes existente por que hay más credibilidad.

Gráfico N° 19. Existencia de una Cartera de Clientes Grande



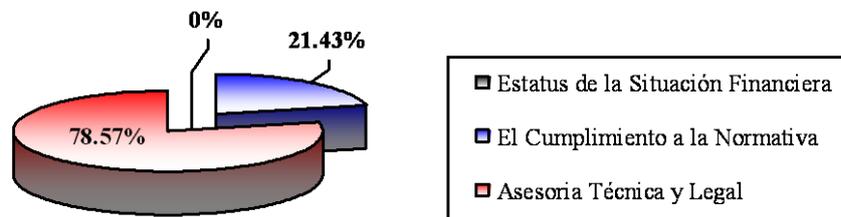
Fuente: Resultado de Encuesta

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 14.29 manifiesta que las causas de la Existencia de una Cartera de Clientes Grande, dentro de las firmas es porque Son Eficientes; un 50% considera que es por el Costo Económico de los Servicios; mientras que el 35.71% restante opinan que las Dos Anteriores. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue que se realizaba por el Costo Económico de los Servicios.

A medida que dentro de las firmas de auditoria aumenta la demanda de servicios profesionales, es necesario que se evalúen el número de clientes que poseen, además de que todas las estrategias implementadas para competir sean las adecuadas con la intención de prestar un servicio de calidad. Por lo tanto es necesario de que dentro de las firmas existan un adecuado sentido de responsabilidad hacia el cliente con el objetivo de que sus necesidades sean satisfechas.

En la actualidad los clientes que demandan servicios a las pequeñas firmas de Auditoría son más exigentes, esto se debe a que muchas firmas no son muy confiables, lo que genera una desconfianza y mayor cuidado al elegir que firma contratar para contratar sus servicios. Esto hace que las firmas se preocupen por ofertar servicios que estén a la altura que demandan los clientes.

Gráfico N° 20. Necesidades que Demandan los Clientes a los Auditores.



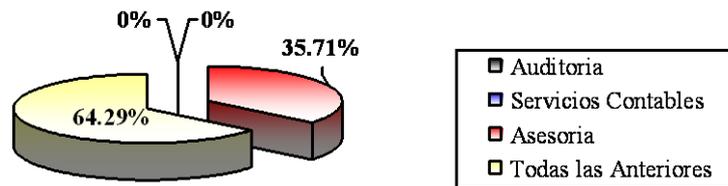
Fuente: Resultado de Encuesta

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas nadie considera que el Estatus de la Situación Financiera es una Necesidad que Demandan los Clientes a los Auditores; mientras que el 21.43% considera una necesidad El Cumplimiento de la Normativa; y el 78.57% restante expresan que la Asesoría Técnica y Legal es una de las necesidades que demandan los clientes. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue la Asesoría Técnica y Legal.

Un cliente generalmente cuando contrata los servicios de una firma de auditoría lo hace por que necesita saber la situación económica de su empresa, también porque es una exigencia legal, en otras ocasiones simplemente se busca una asesoría ya sea para realizar un proyecto.

Hoy en día los servicios que ofrecen las firmas de Auditoría son muy diversos, esto se debe a que las empresas demandan más servicios a parte de la Auditoría, con la necesidad de que se le brinden otros servicios. Es muy importante que dentro de la firma existan una gama de servicios que se puedan ofertar con calidad y con el objetivo de que las necesidades sean satisfechas.

Gráfico N° 21. Servicios Ofertados por las Pequeñas Firmas de Auditoría.



Fuente: Resultado de Encuesta

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas nadie considera que las pequeñas firmas oferten exclusivamente los servicios de auditoría; de igual forma que nadie expresa que se ofertan solo servicios contables; sin embargo el 35.71% de ellos opinan que la asesoría es uno de los servicios que prestan; y el 64.29% restantes consideran que todos los anteriores son los tipos de servicios ofertados. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue que todas las anteriores opciones forman parte de los servicios ofertados.

Dentro de la diversidad de servicios que con frecuencia son demandados a las firmas podemos mencionar Organización de sistemas contables, Asesorías legales y financieras, Auditorías, todo con el objetivo de que las empresas estén bien informadas acerca de la situación legal y financiera de éstas. Toda esta gama de servicios obliga a la firma a mantener una constante educación continuada.

## **CAPITULO V**

### **5. El Control de Calidad una necesidad para obtener y mantener una ventaja competitiva.**

La aplicación de un buen control de calidad permite que la ejecución de los servicios prestados sean acordes a las normas técnicas y legales que rigen la profesión de la Contaduría Pública, esto trae consigo ventajas competitivas, que permiten a la firma estar en óptimo nivel para satisfacer las necesidades de los clientes, así como también el cumplimiento de la normativa establecida. La aplicación de la normativa le permitirá a esta la presentación de información confiable y objetiva

Como resultado de la aplicación correcta y oportuna del control de calidad en la ejecución de las Auditorías que realizas, se obtiene razonabilidad en la información presentada, ya que se ha seguido un estudio un estricto proceso de revisión de cada una de las áreas sujetas a evaluación, por ello es necesario establecer un buen control de calidad dentro de la firma que permita competir y a la vez prestar un servicio eficiente y eficaz. Es necesario que las prácticas de control de calidad sea establecido y aplicado adecuadamente dentro de estas con la propósito de que el servicio ofrecido sea de calidad.

#### **5.1 Control de Calidad.**

El control de calidad incluirán la revisión de todo el proceso seguido en la auditoría, desde la comunicación de su inicio al ente auditado, hasta la emisión del preceptivo informe definitivo; asimismo comprenderá de acuerdo con las características del ente auditado y la modalidad de control financiero que la empresa tenga para sus operaciones, el examen de la naturaleza y extensión de las pruebas aplicadas. El control de calidad en ningún caso supondrá la ampliación o modificación de los criterios pruebas o procedimientos aplicados por el auditor en la

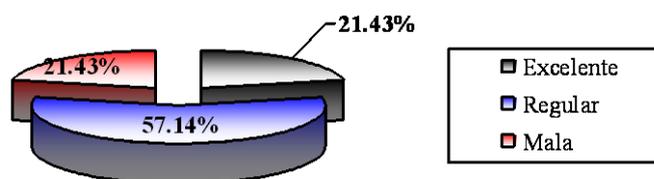
auditoría la definición del sistema de control se hará de acuerdo a la estructura organizacional de estas y de los servicios ofertados por las distintas áreas que la conforma.

Cuando la ejecución del control de calidad ponga de manifiesto situaciones que puedan constituir errores e irregularidades no recogidas en el informe de auditoría, se pondrán los hechos en conocimiento del auditor al efecto de realizar las actuaciones complementarias que procedan, todo ello sin perjuicio de la comunicación de estas circunstancias al gerencia del ente auditado con el propósito de que el informe sea razonable; el encargado de realizar el control de calidad emitirá informe escrito comprensivo de todos los hechos puestos de manifiesto en el control de calidad, así como de las recomendaciones que se estimen oportunas para corregir las deficiencias observadas, de acuerdo a los estándares establecidos debido a la globalización. El auge de cada proceso de certificación tiene que ser implementado dentro de cada firma con el objetivo de que existan procesos estándares para que el informe de auditoría sea comprensible por el cliente y terceras personas que hacen uso de esta y que se refleje la situación real de la empresa en el informe presentado.

### **5.1.1 Estructura Organizacional de las Firmas**

La máxima autoridad de la forma es la responsable de implementar todas las actividades relativas al proceso de calidad, principalmente la relacionada con el establecimiento de medida que tienen como propósito superar las inconformidades y verificar que dichas acciones se adopten para resolver las fallas encontradas en la prestación de servicio. Es necesario que la máxima autoridad cuente con todas las sugerencias de parte de los clientes para que se conozcan los problemas y se adopten medidas para solventarlas.

Gráfico 22. Como Considera la Estructura Organizativa de su Firma.



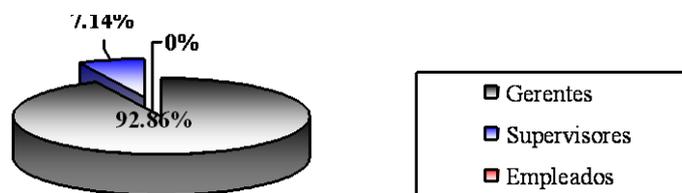
Fuente: Resultado de Encuesta

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 21.43% considera que la Estructura Organizativa de su firma es Excelente; en 57.14% la consideran Regular; y el 21.43% manifestaron que la Estructura Organizativa de la firma es Mala. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados es la opción de regular.

Es necesario que se establezcan una estructura organizativa, con la finalidad de que sus integrantes conozcan niveles jerárquicos, sus derechos y responsabilidades además del campo de acción de estos. El establecimiento apropiado de la estructura organizativa le permitirá a la firma un mayor control de acciones y evaluaciones a realizar con el objetivo de brindar un servicio de calidad.

Cada trabajo de auditoria debe de ser adecuadamente planeado, supervisado y administrado para asegurarse que este sea efectivo, y a la vez eficiente para proveer la seguridad razonable de que el trabajo cumple con los estándares establecidos. Es por ello indispensable establecer dentro de cada firma de auditoria una estructura organizativa para establecer niveles de dirección y áreas de trabajo.

Gráfico N° 23. Quien debe Elaborar la Estructura Organizativa en una Firma.



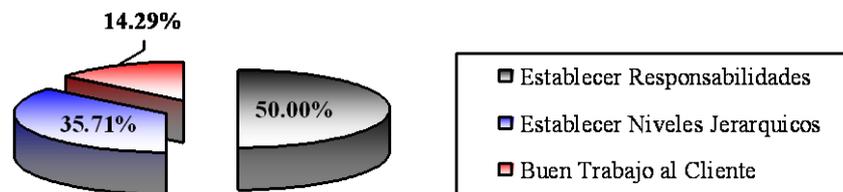
Fuente: Resultado de Encuesta

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 92.86% manifiesta que quien debe elaborar la Estructura organizativa en una firma es el Gerente; el 7.14 considera que los Supervisores son los encargados de elaborarla; y nadie opinó que los Empleados la deben elaborar. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados es los Gerentes.

En la elaboración de la estructura organizativa se debe de conocer el tipo de responsabilidad de cada cargo y la persona encargada de cada unidad, definiendo quien será el encargado de elaborarla y comunicarla a los empleados, con el objetivo de que no existan dudas de parte de los empleados de quien es responsable de las áreas que componen la firma. Es necesario que la persona encargada de elaborarla sea alguien que conozca bien el mercado y que se establezcan las áreas necesarias para prestar un servicio de calidad.

La planeación y supervisión del manejo de cada trabajo de auditoria debe ser dirigido de acuerdo, a los distintos niveles de mando existentes de la firma, con el objetivo de cerciorarse de que cada nivel de revisión del informe de los miembros sea adecuado con el fin de brindar un servicio de calidad.

Gráfico N° 24. Para qué es Necesario la Existencia de una Estructura Organizacional en la Firma.



Fuente: Resultado de Encuesta

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 50% considera que la existencia de una Estructura Organizacional es necesaria para establecer Responsabilidades; un 35.71% opinan que se debe establecer para determinar Niveles Jerárquicos; y el 14.29% expresan que es para brindar un buen trabajo al cliente. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue establecer la de establecer Responsabilidades.

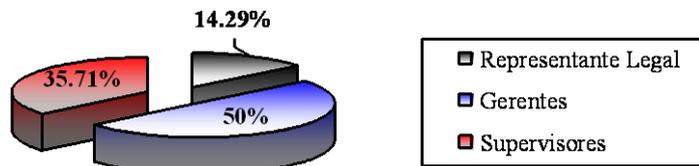
La existencia de una estructura organizativa dentro de una firma de auditoría, es tan necesaria porque representa una guía útil para los empleados, que le facilitará la comunicación de resultados, consultas sobre situaciones encontradas durante la ejecución del trabajo. La no existencia de esta provocaría que no existan unidades específicas con personas a cargo que se encarguen de supervisar la realización del trabajo.

### 5.1.2 Planeación del Proceso de Auditoría.

El enfoque de auditoría se planea con la finalidad de que exista un criterio razonable en la presentación de la información en los estados financieros, ya que lo que busca es desarrollar una auditoría efectiva, con un nivel aceptable de riesgo y recibir honorarios que reflejen el valor de los servicios previstos. Siempre es

necesario que exista una planeación adecuada del proceso para que no exista en ningún momento dudas en la ejecución de actividades.

Gráfico N° 25. Quién Debe Elaborar el Proceso de Planeación



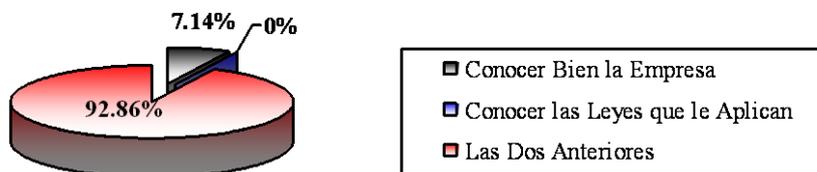
Fuente: Resultado de Encuesta

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 14% opinan que la elaboración del proceso de planeación le corresponde al representante legal; un 50% consideran que le corresponde al gerente; mientras que el 36% restante opinan que le corresponde a los supervisores. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue que el gerente es quien debe elaborar el proceso de planeación.

Dentro de cada firma siempre debe existir una planificación, oportuna y adecuada, que le permita a la alta gerencia establecer lineamientos claros, la delegación de responsabilidades a cada elemento para que ejecute las actividades planeadas. El trabajo de auditoría está planeado con un fuerte énfasis sobre los riesgos de auditoría y los riesgos específicos identificados.

En todo momento durante la planeación del trabajo de auditoría, se mantiene una actitud de escepticismo profesional reconociendo que pueden existir circunstancias que originen que los estados financieros estén materialmente equivocados. En todo momento el proceso de auditoría debe de ser planeado de acuerdo a los estándares establecidos y a las leyes que se apliquen.

Gráfico N° 26. Qué se Debe Hacer Para Obtener Una Buena Planeación.



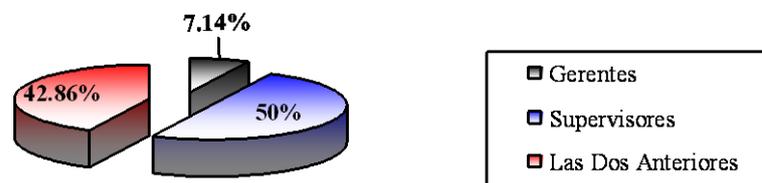
Fuente: Resultado de Encuesta

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 7.14% manifiesta que para obtener una buena planeación se necesita conocer bien la empresa; nadie consideró que conocer las leyes que le aplican fuera necesario; el 92.86% opinan que las dos anteriores son muy importantes. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue que las dos anteriores se necesitan para obtener una buena planeación.

Se debe de plasmar que en la planificación del trabajo de auditoria se prevea todos los lineamientos necesarios, que le permitan a los auditores la ejecución del trabajo con calidad, asumiendo la responsabilidad de que la opinión que se de a la información revisada es objetiva. Cada auditor debe de actuar conociendo la empresa a la que audita y las leyes que le aplican.

Los programas de auditoria que las firmas poseen deben de ser revisadas periódicamente, con el objetivo de que exista la seguridad de parte de los miembros de trabajo, de que se establezcan con un adecuado nivel de experiencia y conocimiento del giro económico de cada cliente que la firma tenga. Es necesario que exista dentro de la firma una cooperación entre la gerencia y los supervisores con la finalidad de adoptar programas de acuerdo a la naturaleza de la auditoria.

Gráfico N° 27. Encargado de Constante Revisión de los Procedimientos de Auditoría



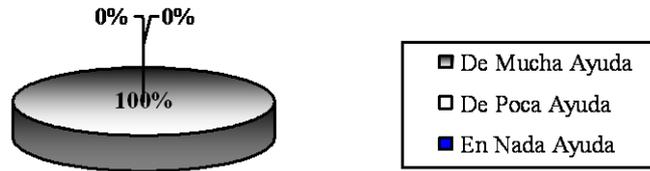
Fuente: Resultado de Encuesta

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 7.14% considera que la revisión de los procesos de auditoría le corresponde a los gerentes; el 50% expresaron que los supervisores tienen que ser los encargados; y el 42.46% restantes opinan que las dos anteriores son los encargados de revisar los procedimientos. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue que las dos anteriores se necesitan para obtener una buena planeación.

La revisión periódica del plan de auditoría le facilita a la firma, establecer parámetros claros de evolución de acuerdo a los estándares de calidad que se exigen, tomando en cuenta la expectativa y necesidad de los clientes del informe del auditor. Es necesario que exista una unidad encargada de la evaluación de estas con la finalidad de prestar un servicio de calidad.

El establecimiento de procedimientos en un plan de auditoría conlleva a que dentro de la firma no exista la duplicación de estos, cuando se apliquen sean de una forma apropiada y que se obtengan los resultados esperados de obtener una seguridad razonable de la información revisada con el objetivo de emitir una opinión. La documentación del trabajo es suficiente para sustentar las conclusiones o hallazgos.

Gráfico N° 28. Cómo Ayuda la Comunicación del Proceso de Auditoría a los Empleados.



Fuente: Resultado de Encuesta

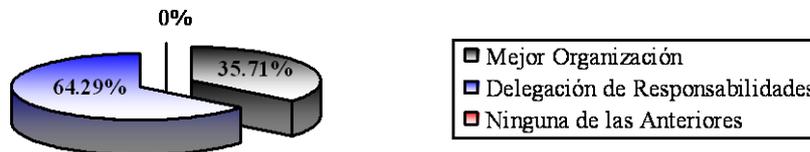
De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 100% manifiestan que la comunicación del proceso de auditoría a los empleados es de mucha ayuda; nadie expresó que es de poca ayuda; de igual forma que nadie expresó que en nada ayuda opinan. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue que es de mucha ayuda.

La alta gerencia de las firmas debe de cerciorarse que todos los miembros de esta, conozcan de los planes de auditoría que se desarrollaran, con el objetivo de que no exista aplicación de procedimientos no actualizados, es necesaria la comunicación oportuna del plan de auditoría a todos los miembros de la firma. La comunicación oportuna del plan de auditoría le permitirá a esta una mejor prestación del servicio y la prestación de información a los clientes oportunamente.

### 5.1.3 Niveles Jerárquicos de Mando

Es necesario que en una firma exista una excelente estructura organizativa, de esta manera se logra delegar funciones entre los empleados, así cada uno se limita a realizar únicamente aquellas actividades que le corresponden. El éxito de las actividades depende de cómo estas sean distribuidas a los empleados idóneos.

Gráfico N° 29. Resultados de la Existencia de los Niveles Jerárquicos de Mando



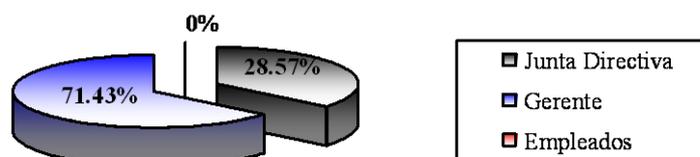
Fuente: Resultado de Encuesta

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas, el 35.71%; manifiestan que uno de los Resultados de la Existencia de Niveles Jerárquicos de Mando es una Mejor Organización; el 64.29% manifiestan que sirve para una Delegación de Responsabilidades dentro de la firma. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue la delegación de responsabilidades.

Como resultado de una buena estructura organizativa una firma obtiene una mejor organización, esto hace que los resultados sean eficaces y eficientes, esto crea una solidez administrativa en la firma. Una buena estructura organizativa es una base sobre la cual se fundamenta el éxito de las actividades en una firma.

Para que la estructura organizativa de una firma sea eficiente debe ser elaborada por una persona idónea, que conozca a cada uno de los empleados para determinar que función delegarle, y que este la desarrolle como se espera. Entre más se conozca al empleado se hace que la delegación de responsabilidades se haga de forma eficiente.

Gráfico N° 30. Responsables del Establecimiento de Niveles de Mando



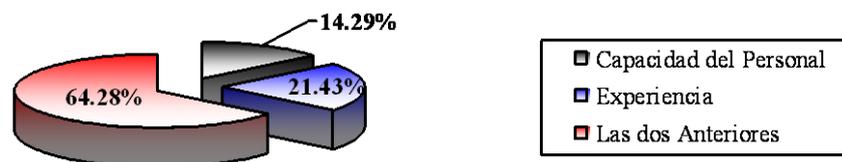
Fuente: Resultado de Encuesta

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 28.57% consideran que la Junta Directiva es la encargada o responsable del establecimiento de niveles de mando; el 71.43% opinan que los Gerentes son los encargados de establecer los niveles de mando dentro de la firma. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue que los Gerentes son los encargados.

Generalmente la responsabilidad de elaborar una estructura organizativa recae sobre los gerentes o la junta directiva, pero esto no significa que solamente a ellos tienen la facultad para hacerlo, pues en las empresas en ocasiones existe personal que tiene más acercamiento al ambiente laboral de los empleados y conoce mejor el perfil de cada uno de ellos. Se debe hacer un estudio para saber quien es la persona más indicada para que realice la estructura organizativa.

Para la elaboración de la estructura organizativa es necesario que la persona encargada tome en cuenta la capacidad y aptitud de cada uno de los empleados, de esta forma se asegura que las responsabilidades asignadas serán desarrolladas tal y como se desea. Si se logra asignar las responsabilidades a la persona que está más capacitada para desempeñarlas la empresa no debe preocuparse por los resultados.

Gráfico N° 31. Aspectos que se Evalúan para Crear los Niveles Jerárquicos de Mando



Fuente: Resultado de Encuesta

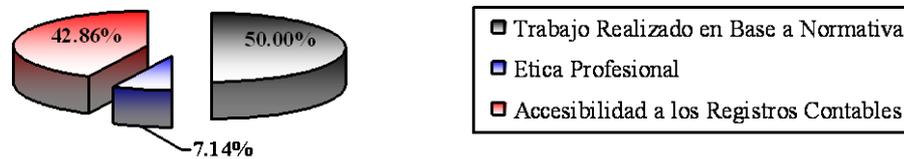
De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 14.29% manifiestan que dentro los Aspectos que se Evalúan para Crear Niveles de mando esta la Capacidad del Personal; el 21.43% consideran la Experiencia un aspecto muy importante que es tomado en cuenta por las pequeñas firmas; el 64.28% expresan que Las Dos anteriores se evalúan para la creación de Niveles Jerárquicos de Mando. La opción de mayor prevalencia en la que enfatizaron los auditores fue Las Dos Anteriores.

Cuando no se da la importancia que se debe dar al perfil de cada empleado la ejecución de las actividades no tendrá los resultados que se pretenden obtener, en estos casos la parte administrativa se vuelve vulnerable y riesgosa ya que los que están a cargo de algunas actividades podrían ser los menos aptos. Es por eso la importancia de conocer a cada empleado.

#### 5.1.4 Razonabilidad de la Información

En el desarrollo de una auditoria se debe realizar el trabajo con el mayor cuidado posible, de esta forma se logra un informe más exacto de cómo marcha una empresa, y se obtiene una información razonable de lo que se le pretende decir al cliente con el informe presentado, en esto influye mucho la colaboración del cliente. Entre más rápido proporcione la información y esté completa se obtiene un resultado mas razonable.

Gráfico N° 32. Elementos para que la Información Financiera Presentada sea Razonable



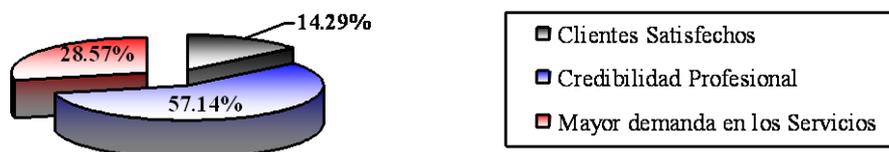
Fuente: Resultado de Encuesta

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 50% consideran que el Trabajo Realizado en Base a Normativa es uno de los Elementos para que la Información Financiera Presentada sea Razonable; el 7.14% opina que es la Ética profesional; el 42.86% 6 manifiestan que la Accesibilidad a los Registros Contables es muy importante. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue que el Trabajo Realizado en Base a Normativa es muy importante.

Es importante que en una firma se tomen en cuenta todos los lineamientos que la normativa contable establece, de esta forma se desarrollan las actividades apegados a ley, y se obtienen resultados excelentes. El monitoreo constante de la implementación de la normativa dentro de la firma se convierte en una herramienta útil lo cual le permite ofrecer un servicio de calidad y para el cliente una ventaja poder contar con información verídica y confiable.

Cuando la información que presentan las pequeñas firmas de auditoría a sus clientes es razonable como resultado del desarrollo de la auditoría la firma se beneficia porque los clientes confían en ella, además de la confianza se tiene una buena credibilidad en comparación con otras firmas que presentan informes dudosos; al presentar informes razonables a sus clientes estos quedan satisfechos y recomiendan a otros para que contraten los servicios que prestan porque saben que son confiables.

Gráfico N° 33. Beneficios que Obtienen las Pequeñas Firmas al Presentar Información Financiera Razonable



Fuente: Resultado de Encuesta

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 14.29% expresan que uno de los Beneficios que Obtienen las Firmas al Presentar Información Financiera Razonable es un Cliente Satisfecho; el 57.14% manifiestan que La Credibilidad Profesional es uno de los beneficios obtenidos; el 28.57% opinan que la Mayor Demanda en los Servicios prestados es uno de los beneficios más importante que se obtiene. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados es la Credibilidad Profesional.

La credibilidad de los servicios prestados y de la información presentada por la firma de auditoria depende de la integridad y eficiencia con que estos se den, ya que las exigencias de los clientes aumentan conforme a sus necesidades, al igual que las reformas en la normativa. Las firmas de auditoria obtienen mayor demanda de los servicios al presentar información razonable y confiable.

En una firma que tenga una visión de competencia leal debe apegarse a la normativa tanto técnica como legal, estos son algunos de los motivos que dan como resultado que se presente información razonable a sus clientes. Además le provee a la firma una seguridad en la ejecución de cada una de las actividades a desarrollar.

Gráfico N° 34. Qué Conlleva a la Presentación de Información Razonable



Fuente: Resultado de Encuesta

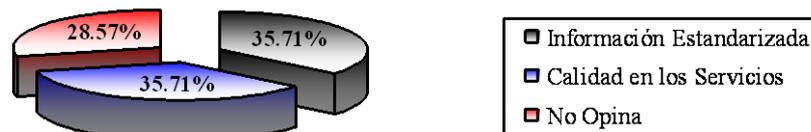
De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 64.29% consideran que el Cumplimiento a la Normativa Conlleva a la Presentación de Información Razonable; el 7.14% opina que La Competencia Leal es un motivo muy importante; el 28.57% no opinaron con respecto al tema. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue que el Cumplimiento a la Normativa es lo que conlleva a la Presentación de Información Razonable.

Cuando los resultados de la auditoria reflejados en un informe o carta de gerencia son razonables los propietarios de las empresas pueden disponer de esa información para decidir el rumbo de la empresa, ya sea ampliar su mercado o parar, todo dependiendo de que tan descifrable va planteado el informe. Es muy importante el informe ya que con el la empresa pretende darse cuenta de cómo marcha su negocio.

### 5.1.5 El Auge de los Procesos de Certificación

En la actualidad debido al proceso de globalización es muy importante que las firmas de auditoria estén actualizados tanto tecnológicamente como administrativamente, uno de los grandes retos que tienen es la certificación de sus procesos. Si una firma toma en cuenta lo importante que implica el adoptar procesos de certificación va a quedar estancada en un proceso evolutivo el cual lo más probable es que la lleve a desaparecer del mercado por no poder competir.

Gráfico N° 35. Porqué Aumentan los Procesos de Certificación en las Firmas



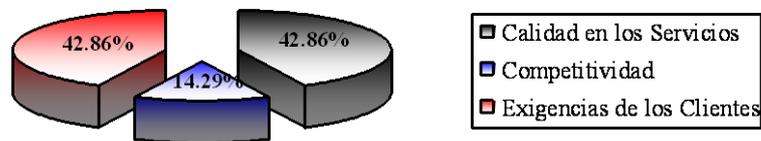
Fuente: Resultado de Encuesta

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 35.71% manifiestan que los Procesos de Certificación en las Firmas aumenta por la Información Estandarizada; el 35.71% consideran la Calidad en los Servicios como uno de los factores que aumentan los procesos; el 28.57% no opinan acerca del Aumento en los Procesos de Certificación. Las opciones de mayor prevalencia que expresaron los encuestados son la Información Estandarizada al igual que la Calidad en los Servicios.

El auge de los procesos de certificación implica que se deben hacer evaluaciones internas, para ver si los procesos actuales cumplen con los requerimientos que implica la certificación de los procesos. Es necesario que todas las actividades a realizar sean estándares para que puedan competir frente a otras firmas.

Como necesidad de ofrecer servicios de calidad las firmas que ofrecen servicios de auditoria se ven obligadas a adoptar procesos de certificación, los cuales deben estar a la altura de las demandas de los clientes. Debe seguirse un proceso que le asegure a la firma que esos procesos que se pretenden aceptar son seguros.

Gráfico N° 36. Qué Conlleva al Auge de los Procesos de Certificación



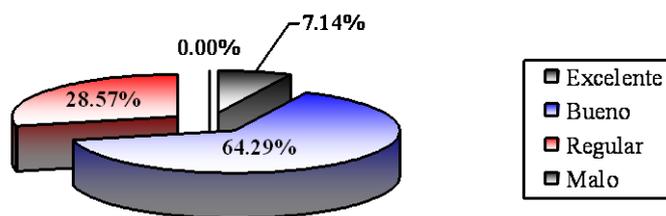
Fuente: Resultado de Encuesta

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 42.86% consideran que la Calidad en los Servicios Conlleva al Auge de los Procesos de Certificación; el 14.29% opinan que la Competitividad juega un papel muy importante en el Auge de los Procesos; el 42.86% opinan que las Exigencias de los Clientes es el factor mas importante. Las opciones de mayor prevalencia que expresaron los encuestados son la Calidad en los Servicios al igual que las Exigencias de los clientes.

El auge de los procesos de certificación se ha dado por muchos factores que son muy importantes para las firmas, entre los cuales destaca, la competitividad y la prestación de servicios de calidad, esto implica la plena satisfacción de los clientes. Toda firma debe estandarizar sus procedimientos de calidad dentro de esta para que sea capaz de enfrentar los efectos de la globalización.

Los procesos de certificación están siendo considerados de suma importancia para las pequeñas firmas, ya que estos permiten prestar servicios de calidad, al igual que ayudan a que la información presentada sea confiable. Estos procesos son indispensables para lograr la plena satisfacción del cliente por el trabajo realizado y así dar a conocer la situación real de su negocio.

Gráfico N° 37. Evaluación del Auge de los Procesos de Certificación



Fuente: Resultado de Encuesta

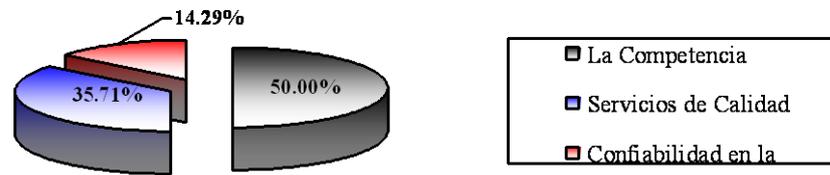
De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 7.14% expresa que el Auge de los procesos de certificación es excelente; el 64.29% consideran que los procesos son Buenos; el 28.57% opinan que es Regular. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue que el Auge de los Procesos de Certificación es bueno.

El auge de los procesos de certificación están teniendo un gran impacto y esto va de la mano con la normativa que regula el comportamiento de las firmas, esto permite un mayor enfoque en la visión y misión que estas tienen, al igual que permite un mejor funcionamiento dentro de las firmas. Por lo tanto es necesario que la firma se someta a los procesos de certificación con la intención de presentar información de estándar y confiable frente a terceros.

### 5.1.6 Estandarización de los Procesos de Certificación

Si bien es cierto que la estandarización de los procesos de certificación es muy importante, hay que tener en cuenta las diversas razones que lo originan, para poder determinar la importancia que cada una de ellas posee. La información presentada por las pequeñas firmas debe ser confiable y clara, así como también los servicios prestados deben ser de calidad.

Gráfico N° 38. Razones para la Existencia de Estandarización de Procesos



Fuente: Resultado de Encuesta

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 50% consideran que una de las razones para la Existencia de la Estandarización de los procesos es La Competencia; el 35.71% consideran que los Servicios de Calidad; el 14.29% opinan que por la Confiabilidad en la Información. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue que la razón para la Existencia de Estandarización de Procesos es la Competencia.

Muchas veces los resultados esperados por las firmas no se dan en su totalidad, ya que se debe cumplir con estándares y normativa reguladora de la profesión, al igual que competir con otras firmas y velar por que los servicios prestados sean eficientes y cumplan con las expectativas de los clientes. El aumento de los procesos de certificación representa un reto para las firmas para competir frente a otras firmas.

La estandarización de los procesos de certificación trajo consigo nuevos retos para cada firma de auditoria, esto permite la preparación del personal ante los cambios y reformas que pudieran darse. Esto ayuda a las firmas a obtener la capacidad de competir con otras y a prepararse ante cualquier circunstancia.

Gráfico N° 39. Beneficios que se Obtienen con los Procesos de Certificación



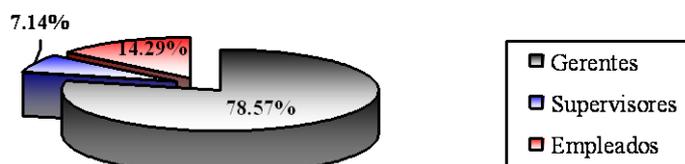
Fuente: Resultado de Encuesta

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 42.86% manifiestan que la Preparación Ante nuevos Retos es un Beneficio que se obtiene con la Estandarización; el 42.86% consideran que la Capacidad para Competir; el 14.29% no opinan acerca de los beneficios de la estandarización. Las opciones de mayor prevalencia que expresaron los encuestados son la preparación ante nuevos retos y la capacidad para competir.

La implementación de procesos de certificación implica que cada firma pueda competir, además de que cuando surjan cambios esta este preparada para enfrentar los retos de la globalización, con la intención de prestar un servicio con calidad y que pueda satisfacer las demanda de información del cliente. Es necesario que toda firma adopte un sistema de calidad estándar lo cual le permitirá presentar el mismo tipo de información que otras firmas.

Dentro de la estructura que componen a una firma, existen diversos niveles de mando los cuales cumplen con una tarea importante dentro de cada una de ellas, los gerentes, supervisores, y empleados deben de tener conocimiento de la responsabilidad que existe con la adopción de los procesos de estandarización. Cada uno de los elementos humano que compone la firma debe de estar informado de cada uno de los procedimientos de calidad implementados con la intención que se verifique la aplicación en cada uno de niveles estructurales que componen la firma.

Gráfico N° 40. Responsables de Adopción de la Estandarización de Procesos



Fuente: Resultado de Encuesta

De acuerdo a los Auditores encuestados en los despachos de pequeñas firmas el 78.57% manifiestan que la responsabilidad de la adopción de la Estandarización de los Procesos recae sobre el Gerente; el 7.14% considera que son los Supervisores; el 28.57% opinan que son los Empleados los responsables de la adopción de la estandarización. La opción de mayor prevalencia que expresaron los encuestados fue que los Gerentes son los Responsables de la Adopción de los Procesos.

La estandarización permite el buen funcionamiento de la estructura de una firma, en la cual la adopción de los procesos de estandarización cumple un papel muy importante, y estos deben de ser implementados por la alta gerencia de firma, con el propósito de que sean aplicados correctamente dentro de estas. Es importante que se definan explícitamente cada procedimiento de calidad a implementar y que posterior a su adopción sea supervisado su aplicación en cada servicio que se oferte al público.

## 5.2 Sanciones y Multas por Violaciones a la Normativa.

Los servicios prestados por las pequeñas firmas de auditoria se realizan tomando como base la normativa técnica y legal establecida, esto conlleva a un mejor funcionamiento y mayor aceptación por parte del cliente, los cuales son muy exigentes con los resultados esperados. Es necesario que exista conocimiento por parte del auditor sobre las diferentes leyes tributarias, mercantiles y laborales.

La relación que existe entre el cliente y las pequeñas firmas de auditoría a adquirido mayor dimensión, ya que intervienen diversos factores que son necesarios para el desempeño de las funciones, las cuales están reguladas por distintos entes que velan por la aplicación de la normativa; esto va acompañado con la imagen profesional del auditor que logra en el cliente la seguridad y confianza en los servicios prestados, por lo general el consejo de vigilancia de la profesión de la contaduría pública es el encargado de regular la normativa técnica, de igual forma que el estado la normativa legal. Las pequeñas firmas de auditoría deben tomar en cuenta que el no cumplir con la normativa trae consigo sanciones y multas por violaciones a lo establecido.

### **5.2.1 Entes Reguladores.**

La relación entre el cliente y las firmas de auditoría han adquirido una nueva dimensión, la cual se rige por la normativa técnica y legal vigente, sin embargo existen algunos entes que regulan cada una de esta normativa; es necesario tomar en cuenta que los entes reguladores han sido creados para controlar la aplicación de las normas establecidas, de esa manera velar por el cumplimiento de cada una de ellas. El ente regulador más importante dentro de las firmas de auditoría es el consejo de vigilancia de la profesión de la contaduría pública.

### **5.2.2 Normativa Técnica y Legal**

El desempeño de las funciones de las firmas de auditoría se realiza tomando en cuenta la normativa existente, la cual es indispensable para la prestación de servicios de calidad, esta normativa está dividida en técnica y legal; es necesario conocer a fondo cada una de las normas establecidas para desempeñar un servicio eficiente y verídico, de esa forma aplicar en su mayor sentido lo establecido en cada una de ellas. Es indispensable que los auditores tengan el mayor conocimiento de las leyes tributarias, mercantiles, laborales, así como también de las normas internacionales de

información financiera, normas internacionales de auditoría, y toda aquella normativa establecida que ayude a mejorar el servicio y a satisfacer los servicios de los clientes.

### **5.2.3 Imagen Profesional.**

Para el logro del crecimiento profesional dentro de las pequeñas firmas de auditoría, el cuidado de la imagen posee suma importancia, pues implica el conocimiento y perfeccionamiento del aspecto exterior; el concepto de imagen profesional puede ser utilizado en dos escenarios posibles, la imagen profesional e imagen institucional, los cuales son muy importantes en el desempeño de las labores. La Imagen Profesional de ninguna manera puede ser improvisada, porque forma parte del auditor.

Debe existir comprensión en el conjunto de acciones comunicativas que realiza una firma, los cuales desempeñan por medio del auditor, Ya que es necesaria para expresar su identidad y fincar una positiva reputación pública; la imagen que los auditores reflejen ante los clientes esta determinada por muchos factores, los cuales se vuelven necesarios para acaparar la atención de estos. De esa forma lograr seguridad y confianza en los servicios prestados para los clientes.

### **5.3 Razonabilidad de la Información Financiera**

La información financiera debe reunir determinadas características con el fin de propiciar el cumplimiento de los objetivos, de esa forma garantizar la eficacia en su utilización por parte de los diferentes destinatarios, estas se orientan a potenciar su utilidad, es decir, la satisfacción de los clientes; es importante recalcar que la razonabilidad de la información financiera orienta la elaboración y aplicación de normas contables, así como también la elección entre alternativas en la aplicación de

diferentes métodos a la solución de casos. La información financiera es razonable y relevante cuando es susceptible de influir en la toma de decisiones por los clientes.

La información Financiera presentada por la firma de auditoría debe ser capaz de expresar, con el máximo rigor, las características básicas y condiciones de los hechos reflejados, esto persigue garantizar la utilidad de esta. Para que una información sea fiable debe ser imparcial, objetiva, verificable, constituir una responsabilidad fiel de los hechos que pretenden ser puestos de manifiesto y prudente.

### **5.3.1 Proceso de Revisión de la Información Financiera.**

La información Financiera es indispensable para la administración y el desarrollo de las empresas y es procesada y concentrada para uso de las personas que laboran en ella, de esa forma es muy necesario que se produzcan los Estados Financieros, los cuales son sometidos a evaluación por parte de una firma de auditoría. Los Estados financieros que sean expuestos a revisión, deben cumplir con el objetivo de informar sobre la situación financiera de una empresa en cierta fecha.

La importancia del Proceso de revisión de la información financiera parte desde el punto, que determina la situación de una empresa, al igual que ayuda a evaluar el futuro de la misma, así como también la toma de decisiones que debe realizarse con el mayor cuidado posible; es necesario que la información revisada por la firma sirva para la formulación de conclusiones sobre el desempeño de la entidad de los clientes, de esa forma contribuir con el buen funcionamiento de las entidades, las cuales confían en la evaluación que la firma ha realizado sobre la información financiera presentada.

### **5.3.2 El Informe de Auditoria y su Incidencia en la Información Financiera.**

El informe presentado por el auditor esta dirigido a los socios o propietarios de una empresa, dicha información es producida por la contabilidad, la cual es indispensable para la administración y el desarrollo de la entidad. La necesidad de esta información hace que se produzca los estados financieros ya que esta se ha convertido en un conjunto de información necesaria para obtener buenos resultados.

El informe del auditor cubre únicamente la información identificada en este y la revelación en las notas relacionadas, lo cual se traduce a recomendaciones en una carta gerencia con el objeto de solventarlas, por lo tanto, la incidencia que este tiene es significativa ya que este proceso añade credibilidad a los estados financieros de la empresa. La revisión oportuna de la información presentada permitirá evaluar el futuro de la empresa y tomar decisiones económicas sobre la misma.

### **5.3.3 Características y Función de la Información Financiera.**

La información Financiera debe reunir diversas características con el fin de dar cumplimiento a los objetivos, las cuales se determinan por la importancia que poseen, la característica esencial será, el contener la información que permita llegar a un juicio; esto ayuda a que el contenido informativo sea significativo, relevante, veraz, comparable y oportuno. Las características que la información posea deben orientar la elaboración y aplicación de normas contables para aplicar diversos métodos al resolver los casos.

Existen varias características de la información financiera que son indispensables para la confianza y seguridad de esta, el carácter completo, la identificabilidad, la claridad, la importancia relativa y comparabilidad; son algunas de las cuales se puede

manifestar que son importantes para obtener buenos resultados en el análisis de la información, es por esa razón que la relevancia de la información financiera, implica que de su consideración pueden establecerse diferencias en una decisión, ayudando a los clientes a realizar predicciones sobre las consecuencias de acontecimientos pasados, presentes o futuros. En definitiva las características de la información financiera se orientan a satisfacer las necesidades de los clientes y con ello asegurar el cumplimiento de los objetivos de la información financiera.

## **CAPITULO VI**

### **6. Conclusiones y Recomendaciones**

#### **6.1 Conclusiones**

Durante nuestra investigación se determinó que muchas firmas no poseen un sistema de control de calidad ya que no implementan la normativa que hace alusión a la existencia de un sistema de control de calidad en esas.

No existen sistemas que permitan controlar la calidad de forma ordenada; Así como también para todos los elementos que componen el proceso normal de una firma de auditoría.

La existencia de un manual de control de calidad para las firmas de auditoría de la ciudad de San Miguel; ayudará a que se establezca controles de tal forma que cubra las necesidades y expectativas de los clientes.

La falta de recursos económicos representa un obstáculo para la implementación de un sistema de control de calidad en las firmas de auditoría; Así como también la mentalidad con respecto a la calidad de las personas que integran las firmas.

Muchas firmas reconocen la importancia de la existencia de un sistema de Control de calidad por lo que es necesario, ya que este le permitirá ofertar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los clientes.

## **6.2 Propuesta de Diseños de Políticas de Control de Calidad.**

En la actualidad los servicios profesionales de auditoría se han convertido en una necesidad para las empresas, estos deben ser ejecutados de acuerdo a lineamientos y políticas que ayuden a prestar un servicio de calidad y que cumplan con las disposiciones legales y técnicas establecidas y de esa manera permitir el desarrollo eficiente de las actividades de auditoría de la entidad y de los grupos de trabajo establecidos.

La implementación de una política de control de calidad dentro de la firma de auditoría provee la seguridad de que el personal cumpla con los estándares de calidad de la firma, así como también con los lineamientos del código de ética, para actuar con responsabilidad en el trabajo a desempeñar y a la vez fomentar la confianza en los clientes y satisfacer las necesidades y exigencias de estos.

Es muy importante que dentro de la política de calidad se establezcan procedimientos que cubran la planificación, ejecución, supervisión y revisión de los procesos, ya que el buen funcionamiento de una firma depende grandemente de la integridad, objetividad, preparación del personal que realiza, supervisa y revisa el trabajo.

La política de control debe implementar factores indispensables para la prestación de un buen servicio al cliente, para ello, es necesario que exista un ambiente laboral adecuado, que contribuya al buen funcionamiento del personal y al logro de los objetivos de la firma.

Es importante señalar que la calidad en los servicios profesionales prestados por las pequeñas firmas debe ser la prioridad de la misma y los procedimientos de

control dependen de un número de factores como el tamaño y naturaleza de su práctica y su dispersión geográfica.

La política de control se medirá por el grado de adecuación de los lineamientos a lograr la satisfacción de sus clientes, para eso es necesario cumplir cada uno de los puntos establecidos en la política y monitorear la continuada adecuación y efectividad de esta como un elemento importante del control de calidad, además realizar una segregación de funciones dentro de la firma para desempeñar de una forma óptima el trabajo en ejecución.

Es necesario que en la política de control se establezca que la firma deberá tener personal que haya alcanzado y mantenga los estándares técnicos y competencia profesional requerida para ser capaces de cumplir sus responsabilidades con el debido cuidado.

El control de calidad es indispensable dentro de una firma de auditoría siempre y cuando se efectúe de manera eficaz y con el objetivo de proporcionar un mejor servicio. Se presenta a continuación un modelo de políticas de control de calidad:

- 6.2.1 Propósito del Manual.
- 6.2.2 Referencia Normativa.
  - 6.2.2.1 Normas Internacionales de Auditoría (NIA's)
  - 6.2.2.2 Normas Internacionales de Trabajos de Revisión (ISRE's)
  - 6.2.2.3 Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar (ISAE's)
  - 6.2.2.4 Normas Internacionales de Servicios Relacionados (ISRS's)
  - 6.2.2.5 Código de Ética
    - 6.2.2.5.1 Código de Ética de IFAC
    - 6.2.2.5.2 Código de Ética del Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría
  - 6.2.2.6 Norma Internacional sobre Control de Calidad (ISQC 1)
- 6.3 Definiciones y Abreviaturas Usadas en el Manual
- 6.4 Desarrollo de los Componentes de Control de Calidad.
  - 6.4.1 Manual de Estructura Organizativa
    - 6.4.1.1 Liderazgo y Responsabilidad al Interior de la Firma
      - 6.4.1.1.1 Objetivo
      - 6.4.1.1.2 Políticas
      - 6.4.1.1.3 Procedimientos
    - 6.4.2 Requerimientos Éticos
      - 6.4.2.1 Objetivo
      - 6.4.2.2 Políticas
      - 6.4.2.3 Procedimientos
    - 6.4.3 Aceptación y Continuación de Relación con Clientes y Contratos Específicos
      - 6.4.3.1 Objetivo
      - 6.4.3.2 Políticas
      - 6.4.3.3 Procedimientos
    - 6.4.4 Recursos Humanos
      - 6.4.4.1 Objetivo
      - 6.4.4.2 Políticas
      - 6.4.4.3 Procedimientos
    - 6.4.5 Ejecución del Contrato
      - 6.4.5.1 Objetivo
      - 6.4.5.2 Políticas
      - 6.4.5.3 Procedimientos
    - 6.4.6 Supervisión
      - 6.4.6.1 Objetivo
      - 6.4.6.2 Políticas
      - 6.4.6.3 Procedimientos

### **6.2.1 Propósito del Manual.**

Este manual tiene como propósito sugerir lineamientos prácticos que orienten al recurso humano de las firmas de auditoría, de la ciudad de San Miguel, en la implementación de políticas y procedimientos sobre Control de Calidad, permitiendo así direccionar cada uno de los elementos del control de calidad como son:

a) Liderazgo y Responsabilidad al Interior de la Firma

Provee una cultura interna que reconoce que la calidad es esencial en la ejecución de los contratos.

b) Requerimientos Éticos

Provee una seguridad razonable de que la firma y su personal cumplen con los requerimientos éticos relevantes.

c) Aceptación y Continuación Relaciones y Contratos Específicos

Provee una seguridad razonable de que emprenderá y/o continuará aquellas relaciones y contratos en los que:

1. Ha considerado la integridad del cliente y no considera que el cliente carece de integridad.
2. Es competente para realizar el contrato y tiene los recursos para hacerlo; y
3. Puede cumplir los requerimientos éticos.

d) Recursos Humanos

Provee seguridad razonable de que la firma tiene personal suficiente con la competencia y el compromiso con los principios éticos.

e) Ejecución del Contrato

Provee una seguridad razonable que los contratos se realizan de acuerdo con las normas profesionales y los requerimientos regulatorios y legales aplicables.

f) Supervisión

Proporciona seguridad razonable que las políticas y procedimientos relacionados con el control de calidad son relevantes, adecuados y se cumplen en el ejercicio profesional.

## 6.2.2 Referencia Normativa.

A continuación se presentan las principales normas que fundamentan los principios plasmados en el presente manual, con el propósito de servir como referencia para ampliar o aclarar las políticas y procedimientos que se presentan en la sección IV de este.

### 6.2.2.1 Normas Internacionales de Auditoría (NIA's)

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA's), adoptadas por el Consejo de Vigilancia de la Contaduría Pública y Auditoría mediante decreto publicado en el Diario Oficial con fecha \_\_\_\_\_ que son de obligado cumplimiento por los auditores y sociedades de auditores inscritos en dicho consejo, que se encuentran en el ejercicio de las funciones de auditoría y servicios relacionados, establecen los siguientes requisitos mas significativos respecto a las circunstancias relacionadas con el Control de Calidad:

N° Párrafo	Normas Internacionales de Auditoria Normas
NIA 200	<b>Objetivo y Principios Generales que Gobiernan una auditoria de Estados Financieros</b>
4	<p><i>Principios generales de una auditoria</i></p> <hr/> <p>El auditor deberá cumplir con el "Código de Ética para los Contadores Profesionales" emitido por la Federación Internacional de Contadores. Los principios éticos que gobiernan las responsabilidades profesionales del auditor son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) independencia;</li> <li>(b) integridad;</li> <li>(c) objetividad;</li> <li>(d) competencia profesional y debido cuidado;</li> <li>(e) confidencialidad;</li> <li>(f) conducta profesional; y</li> <li>(g) normas técnicas.</li> </ul>

N° Párrafo	<b>Normas Internacionales de Auditoria Normas</b>
5	El auditor deberá conducir una auditoria de acuerdo a las Normas Internacionales de auditoria.
6	El auditor deberá planear y desempeñar la auditoria con una actitud de escepticismo profesional reconociendo que pueden existir circunstancias que causen que los estados financieros estén sustancialmente representados en forma errónea.
NIA 210	<b>Términos De Los Trabajos De Auditoria</b>
2	El auditor y el cliente deberán acordar los términos del trabajo.
	<u>Cartas compromiso de auditoria</u>
5	Conviene a los intereses tanto del cliente como del auditor que el auditor envíe una carta compromiso, preferiblemente antes del inicio del trabajo, para ayudar a evitar malos entendidos respecto del trabajo. La carta compromiso documenta y confirma la aceptación del nombramiento por parte del auditor, el objetivo y alcance de la auditoria, el grado de las responsabilidades del auditor hacia el cliente y la forma de cualesquier informes.
	<u>Aceptación de un cambio en el trabajo</u>
12	Un auditor a quien se pide, antes de la terminación del trabajo, que cambie el trabajo a uno que proporcione un nivel más bajo de certidumbre, deberá considerar si es apropiado hacerlo.
18	El auditor no deberá estar de acuerdo con un cambio de trabajo donde no hay justificación razonable para hacerlo.
19	Si el auditor no puede estar de acuerdo con un cambio del trabajo y no se le permite continuar el trabajo original, el auditor deberá retirarse y considerar si hay alguna obligación, ya sea contractual o de otro tipo, de reportar a otras partes, como el consejo de directores o de accionistas, las circunstancias que hacen necesario el retiro.
NIA 230	<b>Documentación</b>
2	El auditor deberá documentar los asuntos que son importantes para apoyar la opinión de auditoria y dar evidencia de que la auditoria se llevó a cabo de acuerdo con Normas Internacionales de auditoria.
	<u>Forma y Contenido de los Papeles de Trabajo</u>
5	El auditor deberá preparar papeles de trabajo que sean suficientemente completos y detallados para proporcionar una comprensión global de la auditoria.

Nº Párrafo	Normas Internacionales de Auditoria Normas
6	El auditor deberá registrar en papeles de trabajo la planeación, la naturaleza, oportunidad y el alcance de los procedimientos de auditoria desempeñados, y por lo tanto los resultados, y las conclusiones extraídas de la evidencia de auditoria obtenida.
	<i>Confidencialidad, salvaguarda, retención y propiedad de los papeles de trabajo</i>
13	El auditor deberá adoptar procedimientos apropiados para mantener la confidencialidad y salvaguarda de los papeles de trabajo y para su retención por un periodo suficiente para satisfacer las necesidades de la práctica, de acuerdo con requisitos legales y profesionales de retención de registros.
NIA 240	<b>Responsabilidad del Auditor de Considerar el Fraude y Error en una Auditoria de Estados Financieros</b>
	<i>Discusiones de planeación</i>
20	Al planear la auditoria, el auditor deberá discutir con otros miembros del equipo de auditoria la susceptibilidad de la entidad a representaciones erróneas de importancia relativa en los estados financieros resultantes de fraude y error.
	<i>Riesgo inherente y riesgo de control</i>
32	Cuando se evalúa el riesgo inherente y el riesgo de control de acuerdo con la NIA 400, "Evaluación del Riesgo de Control Interno," el auditor deberá considerar cómo podrían ser presentados en forma errónea de importancia relativa los estados financieros como resultado de fraude o error. Al considerar el riesgo de representación errónea de importancia relativa resultante de fraude, el auditor deberá considerar si están presentes factores de riesgo de fraude que indiquen la posibilidad de información financiera errónea o de malversación de activos.
	<i>Riesgo de detección</i>
39	Con base en la evaluación del auditor de los riesgos inherente y de control (incluyendo los resultados de cualquier prueba de controles), el auditor deberá planear procedimientos sustantivos para reducir a un nivel aceptablemente bajo el riesgo de que no sean detectados las representaciones erróneas resultantes de fraude y error de importancia relativa para los estado financieros tomados en su conjuntos. Al planear los procedimientos sustantivos, el auditor deberá manejar los factores de riesgo de fraude que haya identificado como presentes.
	<i>Procedimientos cuando las circunstancias indican una posible representación errónea.</i>
42	Cuando el auditor se encuentra con circunstancias que puedan indicar que

N° Párrafo	Normas Internacionales de Auditoria Normas
	<p>hay una representación errónea de importancia relativa en los estados financieros resultantes de fraude o error, éste deberá llevar a cabo procedimientos para determinar si los estados financieros están presentados o no en forma errónea de importancia relativa.</p>
NIA 250	<p><b>Consideración De Leyes Y Reglamentos En Una auditoria De Estados Financieros</b></p>
2	<p>Cuando planea y desempeña procedimientos de auditoria y cuando evalúa y reporta los resultados consecuentes, el auditor deberá reconocer que el incumplimiento por parte de la entidad con leyes y reglamentos puede afectar sustancialmente a los estados financieros.</p>
15	<p>Para planear la auditoria, el auditor deberá obtener una comprensión general del marco de referencia legal y regulador aplicable a la entidad y la industria y cómo la entidad está cumpliendo con dicho marco de referencia.</p>
	<p><u>Consideración del auditor del cumplimiento con leyes y reglamentos.</u></p>
19	<p>Más aún, el auditor deberá obtener suficiente evidencia apropiada de auditoria sobre el cumplimiento con aquellas leyes y reglamentos que el auditor generalmente reconoce que tienen un efecto sobre la determinación de montos sustanciales y revelaciones en los estados financieros. El auditor debería tener una suficiente comprensión de estas leyes y reglamentos para considerarlas cuando audita las aseveraciones relacionadas a la determinación de montos que van a ser registrados y las revelaciones que van a ser hechas.</p>
23	<p>El auditor debería obtener representaciones escritas de que la administración ha revelado al auditor todos los incumplimientos reales o posibles conocidos, con las leyes y reglamentos cuyos efectos deberían considerarse al preparar los estados financieros.</p>
	<p><u>Informe de incumplimiento</u></p>
32	<p>El auditor debería, tan pronto sea factible, ya sea comunicarse con el comité de auditoria, el consejo de directores y ejecutivos sénior, u obtener evidencia de que están apropiadamente informados, respecto del incumplimiento que viene a la atención del auditor.</p>
NIA 260	<p><b>Comunicación de Asuntos de auditoria con los Encargados del Mando (Gobierno Corporativo)</b></p>
2	<p>El auditor deberá comunicar los asuntos de auditoria de interés del mando que surjan de la auditoria de los estados financieros a aquellos encargados del mando de una entidad.</p>

N° Párrafo	Normas Internacionales de Auditoria Normas
NIA 300	<b>Planeación</b>
2	El auditor deberá planear el trabajo de auditoria de modo que la auditoria sea desempeñada en una manera efectiva.
	<i>El plan global de auditoria</i>
8	El auditor debería desarrollar y documentar un plan global de auditoria describiendo el alcance y conducción esperados de la auditoria.
	<i>El programa de auditoria</i>
10	El auditor deberá desarrollar y documentar un programa de auditoria que exponga la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoria planeados que se requieren para implementar el plan de auditoria global.
	<i>Cambios al plan global de auditoria y al programa de auditoria</i>
12	El plan global de auditoria y el programa de auditoria deberían revisarse según sea necesario durante el curso de la auditoria.
NIA 315	<b>Entendimiento de la Entidad y su Entorno y Evaluación de los Riesgos de Representación Errónea de Importancia Relativa.</b>
2	El auditor deberá obtener un entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo su control interno, suficiente para identificar y evaluar los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros ya sea debido a fraude o error, y suficiente para diseñar y desempeñar procedimientos adicionales de auditoria.
	<i>Procedimientos de evaluación de riesgos.</i>
7	El auditor deberá realizar los siguientes procedimientos de evaluación del riesgo para obtener un entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo control interno: a) Investigación con la administración y otros dentro de la entidad; b) Procedimientos analíticos; y c) Observación e inspección.
	<i>Discusión entre el equipo de trabajo</i>
14	Los miembros del equipo de trabajo deberían discutir la susceptibilidad de los estados financieros a representaciones erróneas de importancia relativa.
	<i>Factores de la industria, de regulaciones y otros factores externos, incluyendo el marco de referencia de información financiera aplicable.</i>

N° Párrafo	Normas Internacionales de Auditoria Normas
22	El auditor deberá obtener un entendimiento de los factores relevantes de la industria, de regulaciones y otros factores externos incluyendo el marco de referencia de información financiera aplicable.
	<i>Naturaleza de la entidad</i>
28	El auditor deberá obtener un entendimiento de la selección y aplicación de políticas contables por la entidad y considerar si son apropiadas para su negocio y consistentes con el marco de referencia de información financiera aplicable y con políticas contables usadas en la industria relevante.
	<i>Objetivos y estrategias y riesgo de negocios relacionados.</i>
30	El auditor deberá obtener un entendimiento de los objetivos y estrategias de la entidad, y de los riesgos de negocios relacionados que puedan dar como resultado representaciones erróneas de importancia relativa de los estados financieros.
	<i>Medición y revisión del desempeño financiero de la entidad</i>
35	El auditor deberá obtener un entendimiento de la medición y revisión del desempeño financiero de la entidad.
	<i>Control interno</i>
41	El auditor deberá obtener un entendimiento del control interno relevante para la auditoría.
	<i>El proceso de la evaluación del riesgo por la entidad.</i>
76	El auditor deberá obtener un entendimiento del proceso de la entidad para identificar riesgos de negocio relevante para los objetivos de información financiera y para decidir sobre acciones para atender a esos riesgos, y los resultados consecuentes.
	<i>Actividades de control</i>
90	El auditor deberá obtener un entendimiento suficiente de las actividades de control para evaluar los riesgos de representación errónea de importancia relativa al nivel de aseveración y para diseñar procedimientos adicionales de auditoría que respondan a los riesgos evaluados.
	<i>Monitoreo de controles.</i>
96	El auditor deberá obtener un entendimiento de los principales tipos de actividades que la entidad usa para monitorear el control interno sobre la información financiera, incluyendo los relacionados con las actividades de control relevantes para la auditoría, y de cómo inicia la entidad acciones correctivas a sus controles.

N° Párrafo	Normas Internacionales de Auditoria Normas
	<i>Evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa.</i>
100	El auditor deberá identificar y evaluar los riesgos de representación errónea de importancia relativa al nivel de estado financiero y al nivel de aseveración para clase de transacciones, saldos de cuentas y revelaciones.
	<i>Documentación</i>
122	<p>El auditor deberá documentar:</p> <p>a) La discusión entre el equipo del trabajo respecto de la susceptibilidad de los estados financieros a representación errónea de importancia relativa debida a error o fraude, y las decisiones importantes que se alcancen;</p> <p>b) Elementos claves del entendimiento que se obtiene respecto de cada uno de los aspectos de la entidad y su entorno, incluyendo cada uno de los componentes del control , para evaluar los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros; las fuentes de información de las que se obtuvo el entendimiento; y los procedimientos de evaluación del riesgo;</p> <p>c) Los riesgos identificados y evaluados de representación errónea de importancia relativa al nivel de estados financieros y al nivel de aseveración; y</p> <p>d) Los riesgos identificados y los controles relacionados evaluados.</p>
NIA 320	<b>Importancia Relativa de la auditoria</b>
2	El auditor deberá considerar la importancia relativa y su relación con el riesgo de auditoria cuando conduzca una auditoria.
	<i>Importancia relativa</i>
4	El objetivo de una auditoria de estados financieros es hacer posible al auditor expresar una opinión sobre si los estados financieros están preparados, respecto de todo lo importante, de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros identificado.
8	<p>La importancia relativa debería ser considerada por el auditor cuando:</p> <p>(a) determina la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoria; y</p> <p>(b) evalúa el efecto de las representaciones erróneas.</p>
	<i>Evaluación del Efecto de Representaciones Erróneas</i>
12	Al evaluar la apropiada presentación de los estados financieros el auditor debería evaluar si el agregado de representaciones erróneas no corregidas que han sido identificadas durante la auditoria, es de importancia relativa.

NIA

330 **Procedimientos del Auditor en Respuesta a los Riesgos Evaluados**

3 Para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptable bajo, el auditor deberá determinar respuestas globales a los riesgos evaluados al nivel de estados financieros, y deberá diseñar y desempeñar procedimientos adicionales de auditoría para responder a los riesgos evaluados al nivel de aseveración.

*Respuestas Globales*

---

4 El auditor deberá determinar respuestas globales para atender a los riesgos de representación errónea de importancia relativa al nivel de estados financieros.

*Procedimientos de auditoría que responden a los riesgos de representación errónea de importancia relativa al nivel de aseveraciones.*

---

7 El auditor deberá diseñar y desempeñar procedimientos adicionales de auditoría cuya naturaleza, oportunidad y extensión respondan a los riesgos evaluados de representación errónea de importancia relativa al nivel de aseveración.

*Procedimientos sustantivos*

---

50 Los procedimientos sustantivos del auditor deberán incluir los siguientes procedimientos de auditoría relacionados con el proceso de cierre de los estados financieros:

Cotejar los estados financieros con los registros contables subyacentes; y  
Examinar los asientos de importancia relativa del diario y otros ajustes hechos durante el curso de preparación de los estados financieros.

*Presentación y revelación adecuadas*

---

65 El auditor deberá desempeñar procedimientos de auditoría para evaluar si la presentación global de los estados financieros, incluyen las revelaciones relacionadas, está de acuerdo con el marco de referencia de información financiera aplicable.

*Evaluación de lo suficiente y apropiado de la evidencia de auditoría obtenida.*

---

70 El auditor deberá concluir si se ha obtenido suficiente evidencia apropiada de auditoría para reducir a un nivel aceptablemente bajo el riesgo de representación errónea en los estados financieros.

N° Párrafo	Normas Internacionales de Auditoria Normas
NIA 500R	<p><b>Evidencia de Auditoria</b></p> <p>2 El auditor deberá obtener evidencia suficiente apropiada de auditoria para poder llegar a conclusiones razonables en las cuales basar la opinión de auditoria.</p> <p style="text-align: center;"><i>El uso de aseveraciones para obtener evidencia de auditoria</i></p> <hr/> <p>16 El auditor deberá usar aseveraciones para clases de transacciones, saldos de cuentas, presentación y revelaciones en suficiente detalle para formar una base para la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa y para el diseño y desempeño de procedimientos adicionales de auditoria.</p>
NIA 501	<p><b>Consideraciones Adicionales Para Partidas Especificas</b></p> <p style="text-align: center;"><i>PARTE A: Asistencia a Conteo Físico de Inventario</i></p> <hr/> <p>5 Cuando el inventario es de importancia relativa para los estados financieros, el auditor debería obtener evidencia suficiente apropiada de auditoria respecto de su existencia y condición asistiendo al conteo físico del inventario a menos que no sea factible.</p> <p style="text-align: center;"><i>PARTE C: Investigación respecto de litigios y reclamaciones</i></p> <hr/> <p>32 El auditor deberá llevar a cabo procedimientos para enterarse de cualquier litigios y reclamaciones que involucren a la entidad que puedan tener un efecto importante sobre los estados financieros.</p> <p style="text-align: center;"><i>PARTE D: Valuación y revelación de inversiones a largo plazo</i></p> <hr/> <p>38 Cuando las inversiones a largo plazo son de importancia relativa para los estados financieros, el auditor deberá obtener evidencia suficiente apropiada de auditoria respecto su valuación y revelación.</p> <p style="text-align: center;"><i>PARTE E: Información por segmentos</i></p> <hr/> <p>42 Cuando la información por segmentos es de importancia relativa para los estados financieros, el auditor deberá obtener evidencia suficiente apropiada de auditoria respecto de su revelación de acuerdo con el marco de referencia para informes financieros identificado.</p>

N° Párrafo	Normas Internacionales de Auditoria Normas
NIA 505	<p><b>Confirmaciones Externas</b></p> <p>El auditor deberá si el uso de confirmaciones externas es necesario para obtener suficiente evidencia apropiada de auditoria para soportar ciertas aseveraciones de los estados financieros.</p> <p>2</p> <p><i>Petición de la Administración</i></p> <hr/> <p>25 Cuando el auditor busca confirmar ciertos saldos u otra información y la administración pide al auditor que no lo haga, el auditor deberá considerar si hay fundamentos válidos para esta petición y deberá obtener evidencia para soportar la validez de las solicitudes de la administración. Si el auditor esta de acuerdo con la petición de la administración de no buscar una confirmación externa respecto de un asunto en particular, el auditor deberá aplicar procedimientos alternativos para obtener suficiente evidencia apropiada respecto de dichos asuntos.</p> <p><i>El proceso de confirmación externa.</i></p> <hr/> <p>30 Cuando realice procesos de confirmación, el auditor deberá mantener control sobre el proceso de seleccionar a quien se le enviará una solicitud, la preparación, el envío de las solicitudes de confirmación y las respuestas a dichas solicitudes.</p>
NIA 510	<p><b>Trabajos Iniciales-Balances de Apertura</b></p> <p>2 Para trabajos de auditoria iniciales, el auditor deberá obtener evidencia suficiente apropiada de auditoria de que:</p> <p>a) Los saldos de apertura no contengan representaciones erróneas que de manera importante afecten los estados financieros del periodo actual;</p> <p>b) Los saldos de cierre del periodo anterior han sido pasados correctamente al periodo actual o, cuando sea apropiado, han sido reexpresados; y</p> <p>c) Las políticas contables apropiadas son aplicadas consistentemente o que los cambios en políticas contables han sido contabilizados en forma apropiada y revelados en forma adecuada.</p>
NIA 520	<p><b>Procedimientos Analíticos</b></p> <p>2 El auditor deberá aplicar procedimientos analíticos en las etapas de planeación y de revisión global de la auditoria.</p> <p><i>Procedimientos analíticos al planear la auditoria</i></p> <hr/> <p>8 El auditor deberá aplicar procedimientos analíticos en la etapa de planeación para ayudar en la comprensión del negocio y en identificar áreas de riesgo potencial.</p>

*Procedimientos analíticos en la revisión global al final de la auditoría*

---

13 El auditor deberá aplicar procedimientos analíticos al o cerca del final de la auditoría al formarse una conclusión sobre si los estados financieros como un todo son consistentes con el conocimiento del auditor, del negocio.

*Investigación de partidas inusuales*

---

17 Cuando los procedimientos analíticos identifican fluctuaciones o relaciones significativas que son inconsistentes con otra información relevante, o que se desvían de las cantidades pronosticadas, el auditor debería investigar y obtener explicaciones adecuadas y evidencia corroborativa apropiada.

**NIA 530 Muestreo de la auditoría y otros Procedimientos de Pruebas Selectivas**

2 Al diseñar los procedimientos de auditoría, el auditor deberá determinar los medios apropiados para seleccionar las partidas sujetas a prueba a fin de reunir evidencia en la auditoría que cumpla los objetivos de ésta.

**NIA 540 Auditoría de Estimaciones Contables**

*Procedimientos de auditoría*

---

8 El auditor deberá obtener evidencia suficiente apropiada de auditoría sobre si una estimación contable es razonable en las circunstancias y, cuando se requiera, si es revelada en forma apropiada.

*Evaluación de resultados de procedimientos de auditoría*

---

24 El auditor deberá hacer una evaluación final de la razonabilidad de la estimación basada en el conocimiento del auditor del negocio y de si la estimación es consistente con otra evidencia de auditoría obtenida durante la auditoría.

**NIA 545 Auditoría de Mediciones y Revelaciones del Valor Razonable**

3 El auditor deberá obtener evidencia suficiente apropiada de auditoría de que las determinaciones y revelaciones del valor razonable están de acuerdo con el marco de referencia identificado de información financiera de la entidad.

- Comprensión del proceso de la entidad para determinar las valuaciones y revelaciones del valor razonable y los procedimientos de control relevantes, y para evaluar el riesgo.*
- 10 El auditor deberá obtener comprensión del proceso de la entidad para determinar las valuaciones del valor razonable y de los procedimientos de control relevantes que sean suficientes para desarrollar un enfoque efectivo de auditoría.
- Uso del trabajo de un experto*
- 29 El auditor deberá determinar la necesidad de usar el trabajo de un experto.
- Revelación sobre los valores razonables*
- 56 El auditor deberá evaluar si las revelaciones sobre valores razonables hechas por la entidad están de acuerdo con su marco de referencia de información financiera.
- Representaciones de la administración*
- 63 El auditor deberá obtener representaciones por escrito de la administración respecto de lo razonable de los supuestos importantes, incluyendo si reflejan de manera apropiada la intención y capacidad de la administración para emprender cursos de acción específicos en nombre de la entidad cuando sean relevantes para las valuaciones o revelaciones del valor razonable.
- NIA  
550 **Partes Relacionadas**
- 2 El auditor deberá desempeñar procedimientos de auditoría diseñados para obtener evidencia suficiente apropiada de auditoría respecto de la identificación y revelación por la administración, de las partes relacionadas y el efecto de las transacciones de las partes relacionadas que sean de importancia relativa para los estados financieros.
- Existencia y revelación de partes relacionadas*
- 7 El auditor deberá revisar la información proporcionada por los directores y la administración identificando los nombres de todas las partes relacionadas conocidas y deberá desempeñar los siguientes procedimientos respecto de la integridad de dicha información:
- a) Revisar papeles de trabajo del año anterior para nombres de partes relacionadas conocidas;
  - b) Revisar los procedimientos de la entidad para identificación de partes relacionadas;
  - c) Investigar sobre la afiliación de directores y funcionarios con otras entidades;

N° Párrafo	Normas Internacionales de Auditoria Normas
	<p>d) Revisar los registros de accionistas para determinar los nombres de los principales accionistas o, si es apropiado, obtener un listado de los principales accionistas en el libro de registro de accionistas;</p> <p>e) Revisar las minutas de la junta de accionistas y de la junta de directores y otros registros estatutarios relevantes, como el registro de intereses de participaciones de los directores;</p> <p>f) Investigar con otros auditores implicados actualmente en la auditoria o auditores antecesores, en cuanto a su conocimiento de partes relacionadas adicionales; y</p> <p>g) Revisar las declaraciones de impuesto sobre la renta y otra información suministrada a dependencias reguladoras.</p> <p>Si, a juicio del auditor, el riesgo de que queden sin detectar partes relacionadas importantes es bajo, estos procedimientos pueden modificarse según sea apropiado.</p>
NIA 560	<b>Hechos Posteriores</b>
2	El auditor deberá considerar el efecto de hechos posteriores sobre los estados financieros y sobre el dictamen del auditor.
NIA 570	<b>Negocio en Marcha</b>
2	Cuando se planea y se lleva a cabo los procedimientos de auditoria y al evaluar los resultados de los mismos, el auditor deberá considerar lo apropiado del uso por parte de la administración del supuesto de negocio en marcha en la preparación de los estados financieros.
	<i>Consideraciones de la administración</i>
11	Al planear la auditoria, el auditor deberá considerar si hay sucesos o condiciones que pueden proyectar una duda importante sobre la capacidad de la entidad para continuar como un negocio en marcha.
	<i>Conclusión sobre la evaluación de la administración</i>
17	El Auditor deberá concluir sobre la evaluación de la administración sobre la capacidad de la entidad para continuar como un negocio en marcha.
NIA 580	<b>Representaciones de la Administración</b>
2	El auditor deberá obtener representaciones apropiadas de la administración
	<i>Reconocimiento de la administración de su responsabilidad por los estados financieros</i>

N° Párrafo	Normas Internacionales de Auditoria Normas
3	El auditor deberá obtener evidencia de que la administración reconoce su responsabilidad por la presentación razonable de los estados financieros de acuerdo con el marco de referencia relevante para informes financieros, y que ha aprobado los estados financieros.
	<i>Representaciones de la administración como evidencia de auditoria</i>
4	El auditor deberá obtener representaciones por escrito de la administración sobre asuntos de importancia relativa para los estados financieros cuando no puede esperarse razonablemente que exista otra suficiente apropiada de auditoria.
NIA 600	<b>Uso del Trabajo de Otro Auditor</b>
	<i>Los procedimientos del auditor principal</i>
7	Cuando hace planes de usar el trabajo de otro auditor, el auditor principal deberá considerar la competencia profesional del otro auditor en el contexto de la asignación específica.
8	El auditor principal debería desempeñar procedimientos para obtener suficiente evidencia apropiada de auditoria, de que el trabajo del otro auditor es adecuado para los fines del auditor principal, en el contexto de la asignación específica.
NIA 610	<b>Consideraciones del Trabajo de Auditoria Interna</b>
2	El auditor externo deberá considerar las actividades de auditoria interna y su efecto, si lo hay, sobre los procedimientos de auditoria externa.
	<i>Comprensión y evaluación preliminar de la auditoria interna</i>
9	El auditor externo deberá obtener una comprensión suficiente de las actividades de auditoria interna para ayudar a la planeación de la auditoria y a desarrollar un enfoque de auditoria efectivo.
	<i>Evaluación y prueba del trabajo de auditoria interna</i>
16	Cuando el auditor externo tiene intención de usar trabajo específico de auditoria interna, el auditor externo debería evaluar y probar dicho trabajo para confirmar su adecuación para propósitos del auditor externo.
NIA 620	<b>Uso del Trabajo de un Experto</b>
2	Cuando use el trabajo desempeñado por un experto, el auditor deberá

N° Párrafo	Normas Internacionales de Auditoria Normas
	<p>obtener suficiente evidencia apropiada de auditoria de que dicho trabajo es adecuado para los fines de la auditoria.</p> <p><i>Competencia y objetividad del experto.</i></p>
8	Al planear el uso del trabajo de un experto, el auditor deberá evaluar la competencia profesional del experto.
9	El auditor deberá evaluar la objetividad del experto.
	<p><i>Alcance del trabajo del experto</i></p>
11	El auditor deberá obtener suficiente evidencia apropiada de auditoria de que el alcance del trabajo del experto es adecuado para los fines de la auditoria.
	<p><i>Evaluación del trabajo del experto</i></p>
12	El auditor deberá evaluar lo apropiado del trabajo del experto como evidencia de auditoria respecto de la aseveración de los estados financieros que está siendo considerada.
NIA 700	<p><b>El Dictamen del Auditor sobre los Estados Financieros</b></p>
2	El auditor deberá analizar y evaluar las conclusiones extraídas de la evidencia de auditoria obtenida como base para la expresión de una opinión sobre los estados financieros.
4	El dictamen del auditor debería contener una clara expresión de opinión escrita sobre los estados financieros tomados como un todo.
	<p><i>Párrafo de alcance</i></p>
12	El dictamen del auditor deberá describir el alcance de la auditoria declarando que la auditoria fue conducida de acuerdo con NIAs o de acuerdo con normas o prácticas nacionales relevantes según lo apropiado.
	<p><i>Párrafo de opinión</i></p>
17	El párrafo de opinión en el dictamen del auditor deberá indicar claramente el marco de referencias para informes financieros usados para la preparación de los estados financieros (incluyendo la identificación del país de origen del marco de referencia para informes financieros cuando el marco de referencia usado no sean las Normas Internacionales de Contabilidad) y declarar la opinión del auditor sobre si los estados financieros dan un punto de vista verdadero y razonable ( o están preparados razonablemente, respecto de todo lo importante) de acuerdo con dicho marco de referencia para informes financieros y, donde sea apropiado, si los estados financieros cumplen con los requisitos de ley y estatutarios.

N° Párrafo	Normas Internacionales de Auditoria Normas
	<i>Fecha del dictamen</i>
23	El auditor deberá fechar su dictamen en la fecha de terminación de la auditoria.
	<i>Dirección del Auditor</i>
25	El dictamen deberá nombrar una ubicación específica, que ordinariamente es la ciudad donde el auditor mantiene la oficina que responsabilidad por la auditoria.
	<i>Firma del auditor</i>
26	<i>El dictamen deberá ser firmado a nombre de la firma de auditoria, a nombre personal de auditor, o ambos según sea apropiado.</i>
NIA 710	<b>Comparativos</b>
2	El auditor deberá determinar si los comparativos cumplen en todos los aspectos de importancia relativa con el marco de referencia para información financiera relevante a los estados financieros que están siendo auditados.
	<i>Las responsabilidades del auditor</i>
6	El auditor deberá obtener suficiente evidencia apropiada de auditoria de que las cifras correspondientes cumplen con los requisitos del marco de referencia relevante para información financiera.
	<i>Dictámenes</i>
10	Cuando los comparativos sean presentados como cifras correspondientes, el auditor deberá emitir un dictamen de auditoria en el que los comparativos no están identificados específicamente porque la opinión del auditor es sobre los estados financieros del periodo actual como un todo, incluyendo las cifras correspondientes.
	<i>Estados Financieros del Periodo Anterior No Auditados</i>
30	Cuando los estados financieros del periodo anterior no estén auditados, el auditor entrante deberá declarar en el dictamen del auditor que los estados financieros comparativos están sin auditar.
NIA 720	<b>Otra Información en Documentos que Contienen Estados Financieros Auditados</b>
2	El auditor deberá leer la otra información para identificar las inconsistencias de importancia relativa con los estados financieros auditados.
NIA 800	<b>El Dictamen del Auditor Sobre Compromisos de auditoria con Propósito Especial</b>

N° Párrafo	Normas Internacionales de Auditoria Normas
2	El auditor deberá analizar y evaluar las conclusiones extraídas de la evidencia de auditoria obtenida durante el trabajo de auditoria con propósito especial como la base para una expresión de opinión. El dictamen deberá contener una clara expresión escrita de opinión.
10	El dictamen del auditor sobre estados financieros preparados de acuerdo con otra base integral de contabilización debería incluir una declaración que indique la base de contabilización usada o debería referirse a la nota a los estados financieros que da dicha información. La opinión debería declarar si los estados financieros están preparados, respecto de todo lo importante, de acuerdo con la base identificada de contabilización.
NIA 1009	<b>Técnicas De Auditoria Con Ayuda De Computadora</b>
	<i>Consideraciones en el uso de TAACs</i>
7	Al planear la auditoria, el auditor deberá considerar una combinación apropiada de técnicas de auditoria manuales y con ayuda de computadora. Al determinar si se usan TAACs, los factores a considerar incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento, pericia y experiencia del auditor en computadoras.</li> <li>• Disponibilidad de TAACs e instalaciones adecuadas de computación.</li> <li>• No factibilidad de pruebas manuales.</li> <li>• Efectividad y eficiencia.</li> <li>• Oportunidad.</li> </ul>

#### 6.2.2.2 Normas Internacionales de Trabajos de Revisión (ISRE's)

N° Párrafo	Normas Internacionales de Trabajos de Revisión
NIA 2400	<b>Trabajos para Revisar Estados Financieros</b>
	<i>Principios generales de un trabajo de revisión</i>
4	El auditor deberá cumplir con el "Código de Ética para Contadores Profesionales" emitido por la Federación Internacional de Contadores. Los principios éticos que gobiernan las responsabilidades profesionales del auditor son: <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) independencia;</li> <li>(b) integridad;</li> <li>(c) objetividad</li> </ul>

Nº  
Párrafo

## Normas Internacionales de Trabajos de Revisión

- (d) competencia profesional y debido cuidado;
- (e) confidencialidad;
- (f) conducta profesional; y
- (g) estándares técnicos.

7 Para el propósito de expresar certeza negativa en el informe de revisión el auditor deberá obtener suficiente evidencia apropiada de auditoría primordialmente a través de la investigación y de procedimientos analíticos para poder extraer conclusiones.

### *Alcance de una revisión*

---

8 Los procedimientos requeridos para conducir una revisión de estados financieros deberán ser determinados por el auditor tomando en cuenta los requerimientos de esta NIA, los órganos profesionales relevantes, la legislación, reglamentos y, donde sea apropiado, los términos del trabajo de revisión y los requisitos para informes.

### *Términos del trabajo*

---

10 El auditor y el cliente deberán convenir sobre los términos del trabajo.

### *Planeación*

---

13 El auditor deberá planear el trabajo de manera que se desempeñe un trabajo efectivo.

14 Al planear una revisión de estados financieros, el auditor deberá obtener o actualizar el conocimiento del negocio incluyendo consideración de la organización de la entidad, sistemas contables, características de operación y la naturaleza de sus activos, pasivos, ingresos y gastos.

### *Documentación*

---

17 El auditor deberá documentar los asuntos que son importantes para proporcionar evidencia, para soportar el informe de revisión, y la evidencia de que la revisión fue llevada a cabo de acuerdo con esta Norma Internacional de auditoría.

### *Procedimientos y evidencia*

---

18 El auditor deberá aplicar su juicio para determinar la naturaleza específica, oportunidad y grado de los procedimientos de revisión.

19 El auditor deberá aplicar las mismas consideraciones sobre la importancia relativa que serían aplicadas si se estuviera dando una opinión de auditoría sobre los estados financieros.

### *Conclusiones e informes*

---

23 El informe de revisión debería contener una clara expresión escrita de certeza negativa. El auditor debería revisar y evaluar las conclusiones extraídas de la evidencia obtenida como la base para la expresión de certeza negativa.

**Nº**  
**Párrafo**

**Normas Internacionales de Trabajos de Revisión**

- 26 El informe sobre una revisión de estados financieros deberá contener los siguientes elementos básicos, ordinariamente en el siguiente orden:
- (a) un título ;
  - (b) el destinatario;
  - (c) un párrafo de apertura o introductoria incluyendo:
    - (i) identificación de los estados financieros sobre los que ha sido desempeñada la revisión; y
    - (ii) una declaración de la responsabilidad de la administración de la entidad y de la responsabilidad del auditor;
  - (d) un párrafo de alcance, describiendo la naturaleza de una revisión, incluyendo:
    - (i) una referencia a esta Norma Internacional de auditoría aplicable a trabajos de revisión, o a normas y prácticas nacionales relevantes;
    - (ii) una declaración de que una revisión está limitada primordialmente a investigaciones y procedimientos analíticos; y
    - (iii) una declaración de que no se ha desempeñado una auditoría, de que los procedimientos realizados proporcionan menos certeza que una auditoría y que no se expresa una opinión de auditoría;
  - (e) una declaración de certeza negativa;
  - (f) la fecha del informe;
  - (g) la dirección del auditor; y
  - (h) la firma del auditor.
- 27 El informe de revisión debería:
- (a) declarar que no ha surgido a la atención del auditor basado en la revisión nada que haga creer al auditor que los estados financieros no dan un punto de vista verdadero y justo (o una presentación razonable, respecto de todo lo importante,) de acuerdo con el marco conceptual para informes financieros identificado, incluyendo, a menos que no sea factible, una cuantificación del (os) posible (s) efecto(s) sobre los estados financieros, y ya sea:
    - (i) expresar una calificación de la certeza negativa proporcionada;  
o
    - (ii) cuando el efecto del asunto es tan importante y omnipresente para los estados financieros que el auditor concluye que no es adecuada una calificación para revelar la naturaleza equívoca o incompleta de los estados financieros, dar una declaración adversa de que los estados financieros no presentan un punto de vista verdadero y justo (o `no están presentados razonablemente, respecto de todo lo importante,') de acuerdo con el marco conceptual para informes financieros identificado;  
o

Nº  
Párrafo

### Normas Internacionales de Trabajos de Revisión

- (c) si ha habido una limitación importante al alcance, describir la limitación y, ya sea:
- (i) expresar una salvedad de la certeza negativa proporcionada respecto de los posibles ajustes a los estados financieros que podrían haberse determinado como necesarios si la limitación no hubiera existido; o
  - (ii) cuando el posible efecto de la limitación es tan importante y omnipresente que el auditor concluye que no puede proporcionarse ningún nivel de certeza, no proporcionar ninguna certeza.

28 El auditor deberá fechar el informe de revisión en la fecha en que la revisión es completada, lo que incluye desempeñar procedimientos relativos a sucesos que ocurren hasta la fecha del informe. Sin embargo, ya que la responsabilidad del auditor es informar sobre los estados financieros según preparados y presentados por la administración, el auditor no debería fechar el informe de revisión antes de la fecha en que los estados financieros fueran aprobados por la administración.

#### 6.2.2.3 Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar (ISAE's)

Nº  
Párrafo  
NIAS  
3000R

### Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar

#### Trabajos para Atestiguar que no sean Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica

##### *Requerimientos éticos*

---

4 El contador público deberá cumplir con los requisitos del Código de Ética para Contadores profesionales de IFAC.

##### *Aceptación y continuación del trabajo.*

---

7 El contador público deberá aceptar (o continuar donde sea aplicable) un trabajo para atestiguar sólo si el asunto principal es responsabilidad de una parte que no sean los presuntos usuarios o el contador público.

9 El contador público deberá aceptar (o continuar donde sea aplicable) un trabajo para atestiguar sólo si queda satisfecho de que las personas que van a desempeñar el trabajo poseen colectivamente las competencias profesionales necesarias.

##### *Acuerdos sobre términos del trabajo*

---

10 El contador público deberá acordar los términos del trabajo con la parte que contrata.

##### *Planeación y desempeño del trabajo*

---

12 El contador público deberá planear el trabajo de modo que se desempeñe de manera efectiva.

Nº  
Párrafo

## Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar

15 El contador público deberá obtener un entendimiento del asunto principal y de otras circunstancias del trabajo, suficiente para identificar y evaluar los riesgos de que se represente erróneamente de una forma de importancia relativa, el asunto principal, y suficiente para diseñar y desempeñar procedimientos adicionales de compilación de evidencia.

### Importancia relativa y riesgo del trabajo para atestiguar

22 El contador público deberá considerar la importancia relativa y el riesgo del trabajo para atestiguar al planear y desempeñar un trabajo para atestiguar.

### Uso del trabajo de un experto

26 Cuando se usa el trabajo de un experto en la compilación y evaluación de evidencia, el contador público y el experto deberán, de una manera combinada, poseer habilidad y conocimiento adecuados respecto del asunto principal y los criterios para que el contador público determine que se ha obtenido evidencia suficiente apropiada.

### Obtención de evidencia

33 El contador público deberá obtener evidencia suficiente apropiada en la cual basar la conclusión.

### Representaciones por la parte responsable

38 El contador público deberá obtener representaciones de la parte responsable, según sea apropiado.

### Consideración de hechos posteriores

41 El contador público deberá considerar el efecto en la información del asunto principal y en el informe de atestiguar de hechos hasta la fecha del informe de atestiguar.

### Documentación

42 El contador público deberá documentar los asuntos que sean importantes para dar evidencia que soporte el informe de atestiguar y de que el trabajo se desempeño de acuerdo con ISAE's.

### Preparación del informe de atestiguar

45 El contador público deberá concluir si se ha obtenido o no evidencia suficiente apropiada para soportar la conclusión expresada en el informe de atestiguar.

### Contenido del informe de atestiguar

49 El informe de atestiguar deberá incluir los siguientes elementos básicos.  
(a) un título  
(b) un destinatario

Nº  
Párrafo

### **Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar**

- (c) identificación y descripción de la información del asunto principal y, cuando sea apropiado el asunto principal
- (d) identificación de los criterios
- (e) donde sea apropiado, una descripción de cualquier limitación inherente de importante asociada con la evaluación o medición del asunto principal contra los criterios
- (f) cuando los criterios usados para evaluar o medir el asunto principal estén disponibles sólo a presuntos usuarios específicos, o sean relevantes sólo para un propósito específico, una declaración restringiendo el uso del informe de atestiguar a dichos presuntos usuarios o a dicho propósito
- (g) una declaración para identificar la parte responsable y para describir las responsabilidades de la parte responsable y del contador público
- (h) una declaración de que el trabajo se realizó de acuerdo con ISAE's
- (i) un resumen del trabajo realizado
- (j) la conclusión del contador público
- (k) fecha del informe de atestiguar
- (l) el nombre de la firma o del contador público, un lugar específico, que ordinariamente es la ciudad donde el contador público mantiene la oficina que tiene la responsabilidad del trabajo

ISAEs  
3400

### **El Examen de Información Financiera Prospectiva**

2 En un trabajo para examinar información financiera prospectiva, el auditor deberá obtener suficiente evidencia apropiada de auditoría sobre si:

- (a) las mejores estimaciones de la administración sobre los que la información financiera prospectiva se basa no son irrazonables y, en el caso de supuestos hipotéticos, si los mismos son consistentes con el propósito de la información;
- (b) la información financiera prospectiva está preparada en forma apropiada sobre la base de los supuestos
- (c) la información financiera prospectiva está propiamente presentada y todos los supuestos de importancia relativa están adecuadamente revelados, incluyendo una clara indicación sobre si son o las mejores estimaciones o supuestos hipotéticos; y
- (d) la información financiera prospectiva está preparada sobre una base consistente con los estados financieros históricos, usando principios contables apropiados.

Nº  
Párrafo **Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar**

*Aceptación del trabajo*

- 11 El auditor no debería aceptar, o debería retirarse de, un trabajo cuando los supuestos son claramente no realistas o cuando el auditor cree que la información financiera prospectiva será inapropiada para el uso que se le piensa dar.
- 12 El auditor y el cliente deberían convenir en los términos del trabajo.

*Conocimiento del negocio*

- 13 El auditor deberá obtener un nivel suficiente de conocimiento del negocio para ser capaz de evaluar si todos los supuestos importantes requeridos para la preparación de la información financiera prospectiva han sido identificados.

*Periodo cubierto*

- 16 El auditor deberá considerar el periodo de tiempo cubierto por la información financiera prospectiva.

*Procedimientos del examen*

- 25 El auditor deberá obtener representaciones escritas de la administración respecto del uso que se piensa dar a la información financiera prospectiva, la integridad de los supuestos importantes de la administración, y la aceptación de la administración de su responsabilidad por la información financiera prospectiva.

*Informe sobre el examen de la información financiera prospectiva*

- 27 El informe por un auditor sobre un examen de información financiera prospectiva deberá contener lo siguiente:
- (a) título
  - (b) destinatario
  - (c) identificación de la información financiera prospectiva
  - (d) una referencia a las Normas Internacionales de auditoría o normas o prácticas nacionales relevantes aplicables al examen de información financiera prospectiva.
  - (e) una declaración de que la administración es responsable por la información financiera prospectiva incluyendo los supuestos sobre los que se basa.
  - (f) cuando sea aplicable, referencia al propósito y/o distribución restringida de la información financiera prospectiva
  - (g) una declaración de certeza negativa sobre si los supuestos proporcionan una base razonable para la información financiera prospectiva
  - (h) una opinión sobre si la información financiera prospectiva esta apropiadamente preparada sobre la base de los supuestos y están presentada de acuerdo con el marco conceptual para informes financieros relevantes



**N°**  
**Párrafo**

- Las limitaciones sobre la distribución del informe de resultados de hechos. Cuando dicha limitación estuviera en conflicto con los requerimientos legales, si los hay, el auditor no debería aceptar el trabajo.

*Planeación*

---

- 13 El auditor deberá planear el trabajo de modo que se desempeñe un trabajo efectivo.

*Documentación*

---

- 14 El auditor deberá documentar los asuntos que son importantes para proporcionar evidencia para sustentar el informe de resultados de hechos, y la evidencia de que el trabajo fue llevado a cabo de acuerdo con esta Norma Internacional de auditoría y los términos del trabajo.

*Procedimientos y evidencia*

---

- 15 El auditor deberá llevar a cabo los procedimientos convenidos y usar la evidencia obtenidas como la base para el informe de resultado de hechos.

*Informes*

---

- 18 El informe de resultados de hechos debería contener:
- (a) un título
  - (b) un destinatario (ordinariamente el cliente que contrato al auditor para realizar los procedimientos convenidos)
  - (c) identificación de información específica financiera o no financiera a la que se han aplicado los procedimientos convenidos.
  - (d) una declaración de que los procedimientos realizados fueron los convenidos con el beneficiario
  - (e) una declaración de que el trabajo fue desempeñado de acuerdo con la Norma Internacional de auditoría aplicable a trabajos con procedimientos convenidos, o con normas o practicas nacionales relevantes.
  - (f) cuando sea relevante, una declaración de que el auditor no es independiente de la entidad.
  - (g) identificación del propósito para el que fueron realizados los procedimientos convenidos
  - (h) una lista de los procedimientos específicos realizados
  - (i) una descripción de los resultados de hechos del auditor incluyendo suficientes detalles de errores y excepciones encontrados
  - (j) una declaración de que los procedimientos realizados no constituyen ni una auditoría ni un revisión y, como tal, no se expresa ninguna certeza
  - (k) una declaración de que si el auditor hubiera realizado procedimientos adicionales una auditoría o una revisión, otros asuntos podrían haber salido a la luz que hubieran sido informados

**N°**  
**Párrafo**

- (l) una declaración de que el informe esta restringido a aquellas partes que han convenido que los procedimientos se realicen
- (m) una declaración (cuando sea aplicable) de que el informe se refiere sólo a los elementos, cuentas, partidas o información financiera y no financiera especificas o/y que no se extiende hasta los estados financieros de la entidad tomados como un todo
- (n) la fecha del informe
- (o) la dirección del auditor
- (p) la firma del auditor

ISRSs  
4410

**Trabajos para Compilar Información Financiera**

*Principios generales de un trabajos de compilación*

---

- 5 El contador deberá cumplir con el "Código de Ética para Contadores Profesionales" emitido por la Federación Internacional de Contadores. Los principios éticos que gobiernan las responsabilidades profesionales del contador para este tipo de trabajo son:
- (a) integridad
  - (b) objetividad
  - (c) competencia profesional y debido cuidado;
  - (d) confidencialidad;
  - (e) conducta profesional;
  - (f) estándares técnicos.

*Definición de los términos del trabajo*

---

- 7 El contador deberá asegurarse de que hay una clara comprensión entre el cliente y el contador respecto de los términos del trabajo.

*Planeación*

---

- 9 El contador deberá planear el trabajo de manera que se desempeñe un trabajo efectivo.

*Documentación*

---

- 10 El contador deberá documentar los asuntos que son importantes para proporcionar evidencia de que el trabajo fue llevado a cabo de acuerdo con esta Norma Internacional de auditoria y con los términos del trabajo.

*Procedimientos*

---

- 11 El contador deberá obtener un conocimiento general del negocio y operaciones de la entidad y debería estar familiarizado con los principios y practicas contables de la industria en que opera la entidad y con la forma y contenido de la información financiera que sea apropiada en las circunstancias.

*Informes sobre un trabajo de compilación*

---

**N°**  
**Párrafo**

---

- 18 Los informes sobre trabajos de compilación deberían contener lo siguiente:
- (a) un título
  - (b) el destinatario
  - (c) una declaración de que el trabajo fue desempeñado de acuerdo con la Norma Internacional de auditoría aplicable a trabajos de compilación, o con normas y prácticas nacionales.
  - (d) cuando sea relevante una declaración de que el contador no es independiente de la entidad.
  - (e) identificación de la información financiera haciendo notar que se basa en información proporcionada por la administración.
  - (g) una declaración de que no se ha llevado a cabo ni una auditoría ni una revisión y que, consecuentemente, no se expresa ninguna certeza sobre la información financiera
  - (h) un párrafo, cuando se considere necesario, llamando la atención a la revelación de desviaciones de importancia respecto del marco conceptual para informes financieros identificado
  - (i) la fecha del informe
  - (j) la dirección del contador y
  - (k) la firma del contador

#### **6.2.2.5 Código de Ética**

##### **6.2.2.5.1 Código de Ética de IFAC**

#### **Integridad y objetividad**

Según el Código de Ética de IFAC, al establecer políticas y procedimientos relacionados con los principios de integridad y objetividad, los contadores deberán hacer una consideración adecuada de los factores siguientes:

- (a) Los contadores profesionales encontrarán situaciones en las cuales hay posibilidades de estar expuestos a presiones. Dichas presiones pueden deteriorar su objetividad.
- (b) La racionalidad debe prevalecer al establecer las normas para identificar las relaciones probables que podrían, o que parecieran, deteriorar la objetividad de un contador profesional.
- (c) Se deben evitar las relaciones que permiten el prejuicio o las influencias de otros capaces de anular objetividad.

- (d) Los contadores profesionales tiene la obligación de asegurar que el personal contratado para participar en los servicios profesionales se adhiera al principio de objetividad.
- (e) Los contadores profesionales no deberán aceptar ni ofrecer regalos o invitaciones que pudieran creerse razonablemente que tienen una influencia importante y no apropiada sobre su juicio profesional o en los que aquellos con quienes tratan. Qué constituyen un regalo u invitación en excesivos varia de país a país, pero los contadores profesionales deberán evitar las circunstancias que hagan perder reputación a su postura profesional.

### **Resolución de conflictos éticos**

A continuación detallamos algunas de las situaciones que a consideración del Código de Ética de IFAC, se le pueden presentar a un auditor:

- Puede existir el peligro de presión por parte de un supervisor, gerente, director o socio muy exigente o cuando hay relaciones familiares o personales que pueden producir presión. De hecho, no son aceptable las relaciones o intereses que pudieran influir de manera no favorable, destruir o amenazar la integridad de un contador profesional.
- Un contador profesional puede ser solicitado para actuar de manera contraria a las normas técnicas o profesionales.
- Pudiera ocurrir una cuestión de lealtad dividida, por ejemplo, entre el superior del contador profesional y las normas de conducta profesional requeridas.

### **Competencia profesional**

Los contadores profesionales no deben ostentarse como poseedores de habilidades o experiencia que no tienen.

La competencia profesional se puede dividir en dos fases separadas:

- a) Obtención de competencia profesional. La obtención de competencia profesional requiere inicialmente un alto nivel de educación general, seguido por educación específica, entrenamiento, y un examen en las

materias profesionales de relevancia y, ya sea o no un requisito, un periodo de experiencia en el trabajo. Esto debería ser el patrón normal de desarrollo de un contador profesional.

- b) Mantenimiento de la competencia profesional
  - i. El mantenimiento de la competencia profesional requiere de una conciencia continua de los desarrollos en la profesión de contaduría, incluyendo pronunciamientos importantes nacionales o internacionales en el campo de la contabilidad, auditoría y otras regulaciones relevantes y requisitos estatutarios.

### **Confidencialidad**

La confidencialidad debe ser observada siempre por parte del contador profesional a menos que una autoridad específica haya dado origen a revelar información o que exista un deber legal o profesional de revelar.

Los contadores profesionales tienen la obligación de asegurar que el personal bajo su control, así como las personas de quienes se obtiene asesoría y asistencia, respetan el principio de confidencialidad.

La confidencialidad no es solamente un asunto de revelación de información. También requiere que un contador profesional que obtiene información en el curso del desempeño de los servicios profesionales ni use ni parezca que use esa información para ventaja personal o para ventaja de un tercero.

Un contador profesional tiene acceso a mucha información confidencial sobre los asuntos de un cliente o empleador, asuntos que de otra manera no se revelan al público. Por consiguiente, se espera que el contador profesional no haga, a otras personas, revelaciones no autorizadas. Esto no aplica a la revelación de tal información en orden a cumplir apropiadamente la responsabilidad del contador profesional de acuerdo con los estándares de la profesión.

Los siguientes son ejemplos de los puntos que se deben considerar en la determinación de si se puede revelar información confidencial:

- (a) Cuando está autorizada la revelación. Cuando el cliente o empleador da autorización para revelar, se deben considerar los intereses de todas las partes incluyendo terceros cuyos intereses se pueden afectar.
- (b) Cuando la revelación es requerida por ley. Son ejemplos de cuándo un contador profesional es requerido por ley para que revele información confidencial:
  - (i) Para producir documentos o para dar evidencia en el curso de procesos legales; y
  - (ii) Para revelar a las autoridades públicas apropiadas las infracciones a la ley que salen a la luz.
- (c) Cuando existe deber o derecho profesional para revelar:
  - (i) Para cumplir con estándares técnicos y requerimientos éticos; tal revelación no es contraria a esta sección;
  - (ii) Para proteger el interés profesional de un contador en procedimientos legales;
  - (iii) Para cumplir con la revisión de calidad de un organismo miembro o cuerpo profesional; y
  - (iv) Para responder a una indagación o investigación realizada por una asociación miembro o por un cuerpo regulador.

Cuando el contador profesional ha determinado que se puede revelar esa información confidencial, se deben considerar los siguientes puntos:

- Si se conocen o no y si se justifican o no todos los hechos relevantes, en la extensión en que sea práctico hacerlo; cuando la situación implica hechos u opiniones no justificados, se debe usar el juicio profesional en la determinación del tipo de revelación a realizar, si la hay;
- Qué tipo de comunicación se espera y el destinatario; en particular, el contador profesional debe satisfacerse de que las partes a quienes se dirige la comunicación son receptores apropiados y tienen la responsabilidad para actuar sobre ello; y

- Si el contador profesional incurrirá o no en obligaciones legales al hacer una comunicación, así como las consecuencias que de ello se deriva.

En todas estas situaciones los contadores profesionales deberán considerar la necesidad de consultar una asesoría legal y/o a la(s) organización(es) involucrada(a).

### **Práctica Fiscal**

Un contador profesional que esté prestando servicios fiscales, está facultado a proponer la mejor posición a favor de un cliente o un empleador con tal de que el servicio sea proporcionado con competencia profesional, que no obstruya de ninguna manera la integridad y objetividad y es, según la opinión del contador profesional, consistente con la ley. Se puede resolver una duda a favor del cliente o empleador si hay razonable apoyo para la posición.

Un contador profesional no deberá dar a un cliente o empleador la seguridad de que la declaración de impuestos preparada y la asesoría ofrecida son incuestionables.

Un contador profesional que realiza o asiste la preparación de una declaración de impuestos debe advertir al cliente o empleador de que la responsabilidad respecto al contenido de la declaración, es principalmente del cliente o empleador.

El consejo fiscal u opinión con consecuencias importantes que se dan a un cliente o empleador, deben quedar en constancia por escrito a través de una carta o memorándum.

Al preparar una declaración de impuestos, el contador profesional puede confiar normalmente en la información preparada por el cliente o empleador, bajo el supuesto de que tal información es razonable.

Adicionalmente el contador profesional:

- (a) Debe utilizar las declaraciones de los años anteriores cuando sea posible.
- (b) Necesita hacer investigaciones razonables cuando la información presentada parece incorrecta o incompleta.

- (c) Se le recomienda hacer referencia a los libros y registros de las operaciones de negocios.

Cuando el contador profesional descubre un error importante o una omisión en una declaración de impuestos de un año anterior (con la cual puede estar o no relacionado), o la falta de presentación de una declaración, tiene la responsabilidad de:

- (a) Avisar oportunamente al cliente o empleador del error u omisión y recomendar que se revele (el error) a las autoridades fiscales.
- (b) Si el cliente o empleador no corrige el error, el contador público debe:
  - (i) Avisar al cliente o empleador que no es posible representarlo con respecto a aquella declaración o a otra información relacionada que se presente a las autoridades.
  - (ii) Deberá considerar si continuar la relación bajo cualquier capacidad con el cliente o empleador es compatible con las responsabilidades profesionales.
- (c) Si el contador público llega a la conclusión de que se puede continuar con la relación profesional con el cliente o empleador, debe tomar todas las precauciones razonables para asegurarse de que el error no se repita en las declaraciones de impuestos subsiguientes.

### **Actividades a través de las fronteras.**

Cuando un contador profesional ejerce sus servicios en el extranjero y existen deferencias con respecto a materias específicas en los requisitos éticos de los dos países, se deben tomar en cuenta los puntos siguientes:

- (a) Cuando los requisitos éticos del país en que se ejercen los servicios son menos estrictos que el Código de Ética de IFAC, entonces se debe aplicar el Código de Ética de IFAC.
- (b) Cuando los requisitos éticos del país en que se ejercen los servicios son más estrictos que el Código de Ética de IFAC, entonces se deben aplicar los requisitos éticos del país en que se ejecutan los servicios.

- (c) Cuando los requisitos éticos del país natal son obligatorios para los servicios ejecutados fuera de ese país y cuando son más estrictos que las situaciones mencionadas en (a) y (b) entonces se deben aplicar los requisitos éticos del país natal.

### **Publicidad**

En la mercadotecnia y promoción de si mismo y de su trabajo, los contadores profesionales no deberán:

- (a) Usar medios que acarreen mala reputación a la profesión.
- (b) Hacer afirmaciones exageradas sobre los servicios que pueden ofrecer, las calificaciones que poseen, o la experiencia adquirida.
- (c) Denigrar el trabajo de otros contadores.

### **Independencia**

Los contadores profesionales en la práctica pública que se comprometan a una obligación de dictaminar, deben ser y aparentar ser libres de cualquier interés que pueda ser considerado incompatible con la integridad, objetividad e independencia, cualquiera que sea su efecto real.

A continuación se presentan algunos de los casos en los cuales según el Código de Ética de IFAC se tendrían razones para dudar de la independencia de un contador profesional:

- Participación financiera con o en los asuntos del cliente. Ejemplos de estos pueden ser:
  - Un interés que tiene el esposo, esposa o hijo dependiente de un contador profesional en la práctica pública;
  - Cuando el contador profesional en la práctica pública posee acciones o asesora sobre la inversión en acciones de un cliente de auditoría por cuenta de un tercero;

- Ni un contador profesional en la práctica pública ni su esposo o esposa o hijo dependiente deberá hacer un préstamo a un cliente o garantizar las solicitudes de préstamos de un cliente o aceptar un préstamo de, o garantizado por un cliente;
- Otras relaciones, como negocios conjuntos de clientes-no clientes, pueden afectar la apariencia de independencia; etc.

Generalmente, el contador profesional debe ser independiente del cliente y de todos sus negocios relacionados, subsidiarias y afiliadas.

- Nominación en compañía. Cuando los contadores profesionales en la práctica pública son o eran, dentro del periodo que se revisa o en el inmediato anterior a su designación como auditor:
  - Miembro del consejo, funcionario o empleado de la compañía.
  - Socio o empleado de un miembro del consejo o funcionario de una compañía.
- Provisión de otros servicios a clientes de auditoría. Cuando un contador profesional en la práctica pública, en adición de ejecutar alguna auditoría u otra función de dictamen, provee otros servicios al cliente, debe ser cuidadoso de no efectuar funciones gerenciales, ni tomar decisiones que son responsabilidad del consejo directivo y de la gerencia.

La preparación de registros de contabilidad es un servicio que frecuentemente se solicita de un contador profesional en la práctica pública, sobre todo por los clientes pequeños que laboran en la Ciudad de San Miguel, cuyos negocios no son lo suficientemente grandes para emplear mayor personal para el área contable. No es probable que clientes más grandes necesiten este servicio más que en circunstancias excepcionales. En todos los casos en los cuales se requiere independencia y que conciernen a un contador profesional en la preparación de registros de contabilidad para un cliente, se deben considerar los siguientes requisitos:

- El contador profesional en la práctica pública no debe tener relaciones o una combinación de relaciones con el cliente, o cualquier relación que genere un conflicto de intereses, que pudiera deteriorar su integridad e independencia.
- El cliente debe de aceptar su responsabilidad por los estados financieros.
- El contador profesional en la práctica no debería asumir el papel de un empleado o administrador que conduce las operaciones de una empresa.
- Los empleados asignados a la preparación de registros de contabilidad, de preferencia no deberán participar en la revisión de dichos registros. El hecho de que el contador profesional en la práctica haya procesado o mantenido ciertos registros, no elimina la necesidad de hacer suficientes pruebas de auditoría.
- Relaciones personales y Familiares. Las relaciones familiares que representan una amenaza inaceptable a la independencia, son aquellas en las que un profesional individuo, un socio o un empleado encargado de la obligación con el cliente, es el esposo o esposa, hijo dependiente o pariente que vive en la misma casa del cliente. En algunos países, la extensión de relaciones puede ser más amplia, por ejemplo, hijos, esposos, padres, abuelos, hermanos y cuñados del cliente.
- Honorarios. Cuando se reciben honorarios periódicos de un cliente o grupo de clientes relacionados que representan una proporción importante de los honorarios totales brutos de un contador profesional en la práctica pública o de la práctica como un todo, inevitablemente se cuestiona la dependencia con relación al cliente o grupo de clientes y pueden surgir dudas con respecto a la independencia.
- Honorarios contingentes. No deberá prestarse u ofrecerse servicios profesionales bajo un convenio por el cual no se cargan honorarios a menos que su monto se determine sobre la base de un resultado específico o cuando

el honorario sea de alguna otra manera contingente a los resultados de dichos servicios.

- Bienes y servicios. La aceptación de bienes y servicios de un cliente puede representar una amenaza a la independencia.
- Propiedad del capital. Idealmente el capital de una firma debe pertenecer totalmente a los contadores públicos en la práctica pública. Sin embargo la tenencia de capital por otros puede ser permitida, con tal de que la mayoría de la tenencia de capital y, también, los derechos de voto, permanezcan únicamente en los contadores profesionales en la práctica pública.
- Asociación prolongada de personal supervisor con clientes de auditoría. El uso del mismo personal supervisor en un trabajo de auditoría durante un periodo prolongado de tiempo puede representar una amenaza a la independencia. El contador profesional en la práctica pública deberá tomar medidas para asegurar que se conserven la objetividad y la independencia en el trabajo.

#### **6.2.2.5.2 Código de Ética Profesional para Contadores Públicos Emitido por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría.**

##### *Principios Fundamentales*

##### Responsabilidad hacia la Sociedad

1. **Independencia de criterio** – Al expresar cualquier juicio profesional, el contador Público, acepta la obligación de sostener un criterio libre de conflicto de intereses e imparcial.
2. **Calidad profesional de los servicios** – En la prestación de cualquier servicio se espera del Contador Público un trabajo profesional, por lo que siempre tendrá presentes las disposiciones normativas de la profesión que sean aplicables. Actuará asimismo con la intención, el cuidado y la diligencia de una persona responsable.

3. **Preparación y calidad del profesional** – El Contador Público que acepta brindar sus servicios debe tener el entrenamiento técnico, capacidad y diligencia para realizar sus actividades profesionales.
4. **Responsabilidad personal** – El Contador Público deberá aceptar su responsabilidad personal por los trabajos llevados a cabo por él o realizados bajo su dirección.

#### Responsabilidad hacia quien patrocina los servicios

5. **Secreto profesional** – El Contador Público debe guardar el secreto profesional y no deberá revelar, por ningún motivo, en beneficio propio o de terceros, los hechos, datos o circunstancias que tengan o hubiese tenido conocimiento en el ejercicio de su profesión; salvo con la autorización del cliente o a requerimiento de autoridad competente.
6. **Rechazar tareas que no cumplan con la moral** – Faltará al honor y dignidad profesional todo Contador Público que directa o indirectamente intervenga en arreglos o asuntos que no cumplan con la moral.
7. **Lealtad** – El Contador Público debe evitar actuaciones que puedan perjudicar a quien haya contratado sus servicios.
8. **Retribución económica** – Por los servicios que presta, el Contador Público se hace acreedor a una retribución económica.

#### Responsabilidad hacia la Profesión

9. **Respeto a los colegas y a la profesión** – Todo Contador Público debe cuidar sus relaciones con sus colaboradores, colegas e instituciones que los agrupan, buscando que nunca menoscabe la dignidad de la profesión.
10. **Dignificación profesional** – Para hacer llegar a la sociedad en general y a los usuarios de sus servicios una imagen positiva y de prestigio profesional, el Contador Público se valdrá fundamentalmente de su calidad profesional y personal, apoyándose en la promoción institucional.
11. **Difusión de conocimientos técnicos** – Todo Contador Público que trasmita sus conocimientos, tendrá como objetivo mantener las mas altas normas

profesionales y de conducta y de contribuir al desarrollo y difusión de los conocimientos propios de la profesión.

### *Normas Generales*

#### Alcance y Aplicación del Código

#### **Responsabilidad del Contador Público**

Al expresar el juicio profesional que sirva de base a terceros para tomar decisiones, el Contador Público deberá aclarar la relación que guarda ante quien contrata sus servicios.

Las opiniones, informes y documentos que presente el Contador Público deberán contener la expresión de su juicio fundado en elementos objetivos, sin ocultar o desvirtuar los hechos de manera que puedan inducir al error.

Los informes de cualquier tipo que emita el Contador Público con su firma deberán ser el resultado de un trabajo practicado por él o por algún colaborador bajo su supervisión.

El Contador Público y/o Firma solamente aceptara trabajos para los que este capacitado.

El Contador Público y/o Firma deben mantener sus conocimientos profesionales debidamente actualizados, conforme a la norma de educación continua vigente.

El Contador Público y/o la Firma deben adoptar un programa diseñado para asegurar el control de calidad en la ejecución de los servicios profesionales.

Al firmar informes de cualquier tipo el Contador Público será responsable de ello en forma individual.

#### **Secreto Profesional**

El Contador Público podrá consultar o cambiar impresiones con otros colegas en cuestiones de criterio o de doctrina, pero nunca deberá proporcionar datos que identifiquen a las personas o negocios de que se trate, a menos que sean con el consentimiento de los interesados.

### **Capacidad Técnica**

El Contador Público no deberá utilizar sus conocimientos profesionales en tareas que no cumplan con la moral.

El Contador Público deberá analizar cuidadosamente las verdaderas necesidades que puedan tenerse de sus servicios, para proponer aquello que mas convengan dentro de las circunstancias.

### **Objetividad e Integridad**

El Contador Público no deberá obtener ventajas económicas directas o indirectas por la venta, al contratante de sus servicios, de productos o servicios que el haya sugerido en el ejercicio de su profesión, excepto en aquellos que sean propios de su actividad como Contador Público.

El Contador Público que presta sus servicios profesionales, asume responsabilidad de ejecutar tales servicios con objetividad e integridad y concordancia con las norma técnicas y los términos de contratación del servicio cuando estos no contravengan la ética.

### **Retribución Económica**

El monto de la retribución económica que reciba el Contador Público debe ser acorde a la importancia de labores a desarrollar, tiempo que se destine y el grado de especialización requerida.

### **Honestidad y Comportamiento Adecuado**

El Contador Público se abstendrá de hacer comentarios sobre otro contador público cuando dichos comentarios perjudiquen su reputación o el prestigio de la profesión en general.

La integridad del Contador Público implica la honestidad y el comportamiento adecuado en el desarrollo de sus actos; deberá asimismo, evitar cualquier conflicto de intereses.

El Contador Público deberá dar a sus colaboradores el trato que les corresponde como profesionales y vigilará su adecuado entrenamiento, superación y justa retribución.

El Contador Público no deberá ofrecer trabajo directa o indirectamente a empleados o socios de otros contadores públicos, si no es con previo conocimiento de éstos. Podrá contratar libremente a aquellas personas que por su iniciativa o en respuesta aun anuncio le solicite empleo.

### **Publicidad**

El Contador Público puede comunicar y difundir sus servicios y productos, excepto los relativos a la auditoria externa y auditoria fiscal, a la sociedad en general, en periódicos revistas y otros medios de difusión masiva, manteniendo una presentación acorde a la normativa de este código.

Se prohíben comunicación o difusiones que hagan alusión a honorarios, que persigan fines de auto elogio o que menosprecien o desmeriten la dignidad de un colega en particular o de la profesión en general.

Para estos propósitos, no se considera auto elogio la descripción de características comprobables del Contador Público o los servicios que presta, siempre y cuando no se califiquen ni se comparen.

### **Circulación de Trabajos Técnicos**

Los trabajos técnicos, boletines y folletos que elabora el Contador Público deberán tener una presentación acorde a la normativa de este código, y sólo podrán circular entre su personal, clientes y personas que expresamente lo soliciten.

## **DEL CONTADOR PÚBLICO COMO PROFESIONAL INDEPENDIENTE DE CARÁCTER GENERAL**

### **Opinión Profesional**

El Contador Público y/o la Firma expresará su opinión en los asuntos que se le hayan encomendado, teniendo en cuenta los lineamientos expresados en este código y una

vez que haya dado cumplimiento a las normas profesionales vigentes, que sean aplicables para la realización de su trabajo.

Cuando el Contador Público y/o la Firma permitan que aparezca su nombre en informes o documentos deberá:

- a) Indicar que debe leerse en relación a otra información que sí cumple con los términos de este apartado, o.
- b) Señalar claramente que no se ha dado cumplimiento a este apartado y la forma en que ello limita su opinión profesional.

### **Responsabilidad del Contador Público**

El Contador Público que actúe independientemente no permitirá que se utilice su nombre en relación con proyectos de información financiera o estimaciones de cualquier índole, cuya realización dependa de hechos futuros, en tal forma que induzca a creer que el Contador Público asume la responsabilidad de que se realicen dichas estimaciones o proyectos.

Cuando por la naturaleza del trabajo, el Contador Público deba recurrir a la asistencia de un especialista asumirá la responsabilidad respecto a la capacidad y competencia de dicho profesional, y deberá informar claramente a su cliente las peculiaridades de esta situación.

El Contador Público no deberá aceptar responsabilidad en las que requiera su independencia de criterio, cuando esta se encuentre limitada.

Ningún Contador Público que ejerza independientemente permitirá actuar en su nombre a persona que no sea socio, representante debidamente acreditado o empleado bajo su autoridad. Tampoco firmará estados financieros, cuentas, informes, etc., preparados por quien no tenga alguna de estas calidades, a menos que sean derivados de los trabajos en colaboración a que se refiere el numeral.

No permitirá que un empleado o subalterno suyo preste servicios o ejecute actos que al propio Contador Público no le estén permitidos, en los términos de este código.

### **Limitaciones en el Desarrollo del Trabajo**

El Contador Público deberá puntualizar en qué consistirán sus servicios y cuales serán sus limitaciones. Cuando en el desempeño de sus trabajos el profesional se encuentre con alguna circunstancia que no le permita seguir desarrollándolo en la forma originalmente propuesta, deberá comunicar de inmediato esa circunstancia por escrito a su cliente.

### **Lealtad Profesional**

El Contador Público no deberá ofrecer trabajo directa ni indirectamente a funcionarios o empleados de sus clientes, si no es con previo conocimiento de estos.

El Contador Público en ningún caso podrá conceder comisiones o cualquier otro incentivo por la obtención de un trabajo profesional. Sólo podrá conceder participación en los honorarios o utilidades derivadas de su trabajo a personas con quien comparte el ejercicio profesional.

### **Honorarios y Oferta de Servicios Profesionales**

El Contador Público y/o la Firma reconocen el derecho que el usuario tiene a solicitar propuestas de servicios profesionales, con su correspondiente cotización. Por tanto, el Contador Público y/o la Firma podrán presentar en concurso o propuesta de sus servicios y honorarios, siempre que le sea solicitada y no recurra a procedimientos que vayan en contra de la profesión o de alguno de los postulados establecidos en este código.

Los honorarios propuestos deberán calcularse de acuerdo con lo establecido. Si el objetivo del concurso es sustituir al Contador Público y/o la Firma actual, antes de presentar la propuesta; y si el Contador Público y/o la Firma cotiza un honorario significativamente inferior al cobrado por el Contador Público y/o la Firma anterior o cotizado por otro Contadores Públicos o Firmas, será aceptable en la medida que:

- a. El Contador Público o la Firma pueda demostrar que el tiempo por invertir en el trabajo y el nivel del personal asignado al mismo, garantiza una auditoria de forma apropiada.

- b. El Contador Público o la Firma deberá cumplir con todas las normas de auditoría establecidas, tales como, las Normas Internacionales de Auditoría, Normas Internacionales de Servicios Relacionados, Normas Internacionales de Control de Calidad, etc., así como las guías y procedimientos de control de calidad que hubiere aprobado el Consejo.

Cuando a un Contador Público le sea solicitada una propuesta de servicios profesionales por un cliente de otro Contador Público, para efectos de sustitución deberá dirigirse a él para informárselo antes de presentar dicha propuesta.

En caso de necesitar información adicional de parte del colega actual deberá solicitar al posible cliente que gire las instrucciones para que le sea proporcionada libremente.

Dicha información la utilizará exclusivamente para tener mejores bases de sustentación de su propuesta de servicios y honorarios, o bien para decidir sobre la aceptación del trabajo.

El Contador Público en el ejercicio independiente de la profesión se abstendrá de ofrecer sus servicios a clientes de otro colega. Sin embargo, tiene el derecho de a quienes acudan en demanda de sus servicios.

### **Respeto a Colegas y a la Profesión**

El Contador Público, a Quien otro Colega solicite su intervención para prestar servicios específicos a un cliente del segundo, deberá actuar exclusivamente dentro de los lineamientos convenidos entre ambos. En el caso de que el cliente solicite una ampliación de los servicios originalmente establecidos para el Contador Público llamado a colaborar, éste no deberá comprometerse a actuar en forma alguna sin antes obtener la anuencia del Contador Público por cuyo conducto recibió las instrucciones originales.

### **Oferta de Servicios a quien no lo Solicita**

Es contrario a la ética profesional ofrecer directamente servicios a persona, empresas u organismos con quienes no se tengan relaciones personales o de trabajo. Asimismo, no se deberán ofrecer servicios a quienes no los hayan solicitado.

### **Representación Internacional**

El Contador Público que trabaje asociado con o representando a profesionales de otros países, está obligado y es responsable de que éstos últimos, al hacerse presentes en territorio nacional, cumplan con lo establecido con las disposiciones legales vigentes y con este código.

### **Retribución Económica**

Una parte de la retribución económica que perciba el contador Público, podrá fijarse en relación con los resultados que se obtengan con su intervención, siempre y cuando la determinación de dichos resultados no quede a cargo del propio profesional. Esta modalidad de cálculo de los honorarios no deberá usarse cuando el Contador Público actúe como auditor independiente.

### **Independencia de Criterio**

El Contador Público debe informar a sus clientes o socios cualquier relación significativa que tenga con personas, entidades, productos o servicios, que pudiera implicar un conflicto de intereses y, por ende, el deterioro de su independencia, sobre la cual el cliente o el socio esperará se informado. En los casos en que se proporcione o se esté en posibilidad de proporcionar asesoría a dos o más clientes en relación con una misma transacción, el Contador Público deberá informar por escrito a cada una de las partes involucradas sobre la naturaleza del servicio que está prestando o que se prestará a las mismas, sin menoscabo de la confidencialidad.

Es conveniente obtener el consentimiento de las partes involucradas, igualmente por escrito.

## **DEL CONTADOR PÚBLICO COMO AUDITOR EXTERNO**

### **Pérdida de Independencia de Criterio**

Se considera que no hay independencia, ni imparcialidad para expresar una opinión que sirva de base a terceros para tomar decisiones, cuando el Contador Público y/o socio de la Firma:

- a) Sea cónyuge, pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, del propietario o socio principal de la empresa o de algún director, administrador o empleado del cliente, que tenga intervención importante en la administración del propio cliente.
- b) Sea, haya sido en el ejercicio contable que dictamine o en relación al cual se le pide su opinión, o tenga tratos verbales o escritos encaminados a ser director, miembro de la junta directiva, consejo de administración, administrador o empleado del cliente o de una empresa afiliada, subsidiaria o que esté vinculada económica o administrativamente, cualquiera que sea la forma como se le designe y se le retribuya sus servicios.
- c) Tenga, haya tenido en el ejercicio contable que dictamine o en relación con el cual se le pide su opinión, o pretenda tener alguna injerencia o vinculación económica directa o indirecta, en la empresa, en un grado tal que pueda afectar su independencia de criterio.
- d) Reciba en cualquier circunstancia o motivo, participación directa sobre los resultados del trabajo que se le encomendó por parte de la empresa que contrató sus servicios profesionales y exprese su opinión sobre estados financieros en circunstancias en las cuales su honorario dependa del éxito de cualquier transacción.
- e) Sea corredor de bolsa de valores en ejercicio.
- f) Desempeñe un puesto público en una oficina que tenga injerencia en la revisión de declaraciones y dictámenes para fines fiscales, fijación de impuestos y otorgamientos de exenciones, concesiones o permisos de

trascendencia y decisiones sobre nombramientos de Contadores Públicos para prestar servicios a dependencias o empresas estatales.

- g) Perciba de un solo cliente, durante más de tres años consecutivos, más del 25% de su ingreso y otra proporción que aun siendo menor, sea de tal manera importante frente al total de sus ingresos, que le impida mantener su independencia. Se entiende que un grupo de Compañías que opere bajo control común o una Entidad que asigna los trabajos de auditoria externa son, para este fin, un solo cliente.
- h) No haya percibido los honorarios contratados por servicios de auditoria externa del año anterior, en la forma e importes convenidos por escrito, al inicio de la siguiente auditoria. Para estos efectos la renegociación de honorarios no se considera como el pago de los económicos.
- i) Reciba de un cliente o sus partes relacionadas, a los que les proporcione servicios de auditoria externa, inversiones de capital en su despacho, financiamientos u otros intereses económicos.
- j) Proporcione directamente o a través de algún socio o empleado de su Firma, adicionalmente al de auditoria externa, cualquiera de los servicios siguientes:
  - Preparación de la contabilidad del cliente.
  - Diseño, implantación, operación y supervisión de los sistemas del cliente que generen información significativa para la elaboración de los estados financieros a dictaminar. En cuanto a diseño e implantación de sistemas, se permite la participación del Contador Público o Firma, que sea el auditor externo, siempre y cuando el cliente conserve la responsabilidad del proyecto, asignando la dirección del mismo a un funcionario con la competencia y nivel adecuados para tomar decisiones de planeación, coordinación y supervisión.

- Auditoria interna relativa a estados financieros y controles contables, cuando el auditor toma la responsabilidad de dicha función. Se entiende que el Cliente conserva la responsabilidad cuando uno de sus funcionarios con la competencia y nivel adecuados planea, supervisa y coordina las funciones y emite los informes correspondientes.
- Servicios de recursos humanos que involucren reclutamiento de candidatos para posiciones ejecutivas o de supervisión; negociaciones en representación del cliente. Sin embargo, a requerimiento del cliente el Contador Público podrá entrevistar candidatos y asesorar al cliente sobre la competencia de los mismos para las áreas financieras, administrativas, contables y de control.
- Preparación de avalúos o estimaciones que tengan efecto en registros contables y sean relevantes, en relación a los activos, pasivos o ventas totales del cliente a dictaminar, excepto cuando sea requerido por la autoridad competente.
- Servicios de asesoría actuarial.
- Funciones gerenciales, temporales o permanentes, tales como: director, gerencia, etc.
- Intermediario asesor de inversiones.
- Servicios legales.

### ***Responsabilidad del Contador Público***

El simple hecho de que un Contador Público y/o la Firma realice simultáneamente labores de auditoría externa y de consultoría en las áreas de administración o fiscal, no necesariamente implica falta de independencia profesional, siempre y cuando la prestación de los servicios no incluya la participación o responsabilidad del Contador Público en la toma de decisiones administrativas y financieras.

Los servicios fiscales y de consultoría de negocios son compatibles con los de auditoría externa, siempre y cuando la prestación de dichos servicios no

incluya la participación o responsabilidad del Contador Público o la Firma en la toma de decisiones administrativas y financieras.

### **Del contador Público como Asesor Fiscal.**

Servicios de asesoría fiscal

El Contador Público y/o la Firma cuando preste servicios de asesoría fiscal cuidarán de proponer la mejor posición a favor de su cliente, que no se obstruya de ninguna manera la integridad y objetividad, y sea según su opinión consistente con la ley.

### **6.2.2.6 Norma Internacional sobre Control de Calidad (NICC 1) en ingles Internacional Standard on Cuality Control (ISQC 1).**

Para evitar duplicar información en este proyecto de tesis, a continuación se presenta solo los principales lineamientos que establece la Norma Internacional sobre Control de Calidad para cada uno de sus componentes, para mayor detalle se puede referir al Capitulo II denominado Marco Teórico; a nuestro criterio y para efectos de mayor claridad y respaldo se debe dejar plasmado toda la norma en esta sección del manual.

#### ***Liderazgo y responsabilidad al interior de la firma.***

La firma debe establecer políticas y procedimientos diseñados para promover una cultura interna basada en el reconocimiento de que la calidad es esencial en la ejecución de los trabajos. Tales políticas y procedimientos deben requerir que el consejero de la firma (o su equivalente), o si es apropiado, el consejo directivo de socios (o su equivalente), asuman la responsabilidad última por el sistema de control de calidad de la firma.

Cualquier persona o personas a las que se haya asignado responsabilidad operativa sobre el sistema de control de calidad de la firma por parte del consejero de la firma o el consejo directivo de socios, debe tener la experiencia y habilidad suficiente y apropiada y la autoridad necesaria para asumir esa responsabilidad.

### ***Requerimientos éticos***

La firma debe establecer políticas y procedimientos diseñados para proveer una seguridad razonable de que la firma y su personal cumple con los requerimientos éticos relevantes.

### **Independencia**

La firma debe establecer políticas y procedimientos diseñados para proveer una seguridad razonable de que la firma, su personal, y cuando sea aplicable, otros sujetos que requieren independencia (incluyendo expertos contratados por la firma y personal de la red de firmas), mantienen la independencia requerida por el Código del IFAC y por requerimientos éticos nacionales.

La firma debe establecer políticas y procedimientos diseñados para proveer una seguridad razonable de que es notificada de los incumplimientos a los requerimientos de independencia, y permitirle tomar acciones apropiadas para resolver tales situaciones.

### ***Aceptación y continuación de relaciones con clientes y contratos específicos;***

La firma debería establecer políticas y procedimientos para la aceptación y retención de relaciones con clientes y trabajos específicos, diseñados para proporcionar una seguridad razonable de que serán asumidos o continuados, relaciones y trabajos en donde:

- (a) Se ha considerado la integridad del cliente y no se tiene información que pueda llevar a la conclusión que el cliente carece de integridad;
- (b) Se es competente para ejecutar el trabajo y se tiene la capacidad, tiempo y recursos para hacerlo; y
- (c) Puede cumplirse con los requerimientos éticos.

### ***Recursos humanos;***

La firma debería establecer políticas y procedimientos diseñados para proveer una seguridad razonable sobre si posee el personal suficiente con las capacidades, competencia y compromiso con los principios éticos necesarios para ejecutar sus trabajos en concordancia con las normas profesionales y requerimientos legales y regulatorios, y para permitir a la firma o a los socios encargados del trabajo, emitir reportes que sean apropiados en las circunstancias.

### **Asignación de Equipos de Trabajo**

La firma debería asignar responsabilidad de cada trabajo a un socio encargado.

La firma debería también asignar el staff apropiado con las capacidades, competencia y tiempo necesarios para ejecutar los trabajos en concordancia con las normas profesionales y los requerimientos legales y regulatorios, y para permitir a la firma o al socio a cargo del trabajo, emitir reportes que sean apropiados en las circunstancias.

### ***Ejecución del contrato;***

La firma debe establecer políticas y procedimientos para proporcionar una seguridad razonable de que los trabajos son ejecutados en concordancia con las normas profesionales y con requerimientos legales y regulatorios, y que los reportes emitidos por la firma o el socio a cargo del trabajo, son apropiados en las circunstancias.

### **Consultas**

La firma debería establecer políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable de que:

- (a) Consultas apropiadas se han llevado a cabo en problemas difíciles o contenciosos
- (b) Se encuentran disponibles los recursos suficientes para permitir que las consultas apropiadas tengan lugar

(c) La naturaleza y alcance de tales consultas están documentadas, y Las conclusiones derivadas de las consultas, están documentadas y han sido implementadas.

### **Diferencias de opinión**

La firma debe establecer políticas y procedimientos para tratar con, y resolver, diferencias de opinión entre el equipo de trabajo, con aquellos a quienes se ha consultado y, cuando sea aplicable, entre el socio a cargo del trabajo y el revisor de control de calidad del trabajo. Las conclusiones alcanzadas deben ser documentadas e implementadas.

### **Revisión de Control de Calidad del Trabajo**

La firma debe establecer políticas y procedimientos que requieran que, para los trabajos adecuados, se desarrolle una revisión de control de calidad del trabajo que proporcione una evaluación objetiva de los juicios significativos hechos por el equipo de trabajo, y las conclusiones alcanzadas al formular el reporte.

### ***Supervisión.***

La firma debe establecer políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable de que las políticas y procedimientos relativos al sistema de control de calidad son relevantes, adecuadas, operan efectivamente y son cumplidas en la práctica. Tales políticas y procedimientos deben incluir consideraciones y evaluaciones progresivas del sistema de control de calidad de la firma, incluyendo una inspección selectiva y periódica de trabajos que ya han sido completados.

## **6.3 Definiciones Y Abreviaturas Usadas En El Manual**

**Programa de supervisión:** Documento que contiene objetivos y procedimientos ordenados lógicamente para ser desarrollados por los supervisores.

**Lista de chequeo:** Documento que contiene una serie de preguntas relacionadas con la revisión del trabajo en donde el revisor contesta “sí”, “no” o “n/a” según corresponda.

**Cronograma de la ejecución de la auditoria:** Contiene el tiempo asignado a la auditoria detallado las horas-hombres asignadas a cada nivel jerárquico de la firma para cada una de las fases y actividades a realizar.

**Hojas de evaluaciones:** Documentos en que cada supervisor evalúa al supervisado en los aspectos más importantes en el desarrollo de sus funciones.

**Informes de supervisión:** Este documento constituye el resultado final de la supervisión, en el cual se describen los puntos más importantes de la supervisión realizada y es la base principal para la toma de decisiones de los socios para implantar mejoras en los métodos y procedimientos de supervisión.

**Sistema de Control de Calidad (SICC):** Es definido como el conjunto de normas, políticas y procedimientos establecidos por una firma de contadores públicos que aseguran que sus trabajos se ejecutan conforme a las normas internacionales de la profesión, normas y practicas locales pertinentes enmarcadas en el ejercicio profesional independiente de la contaduría pública.

**Control de Calidad:** Es un sistema que deben adoptar tanto el auditor que actúe individualmente como las firmas integradas por contadores públicos, para que sus trabajos reúnan los requisitos establecidos por las normas de auditoria generalmente aceptadas que rigen su actuación profesional, las cuales incluyen la independencia del contador público y su personal técnico con respecto al cliente, los sistemas de contratación, capacitación, evaluación así como promoción del personal técnico, la asignación de éste a los trabajos, la aceptación y retención de clientes, la planeación, el desarrollo y la supervisión del trabajo y la preparación del informe,

**Sistema de Control de Calidad:** Conjunto de reglas o principios, que aseguran que los servicios profesionales independientes prestados por la firma cumplen con las normas dictadas por la profesión y que racionalmente se encuentran enlazadas entre si.

## **6.4 Desarrollo de los Componentes de Control de Calidad**

### **6.4.1 Manual de Estructura Organizativa**

#### **Propósito del Manual**

1. Comunicar al personal la estructura de nuestra organización y nuestra practica profesional.
2. Determinar las funciones del personal profesional. Este manual es de uso exclusivo de nuestro personal y debe devolverse en caso de dejar de trabajar en nuestra organización.

#### **Aplicación del Manual**

Las normas y políticas expuestas en este manual se aplicaran a:

3. Todos los servicios prestados a nuestros clientes.
4. Todo el personal profesional aunque no estén directamente implicados en la prestación de servicios a clientes, por su conocimiento de información confidencial.
5. Todo el personal ajeno a la firma, pero que ha sido contratado eventualmente para un trabajo específico tal es el caso de un experto, medio de consulta o un recurso de apoyo.

#### **Fundamentos del Manual**

Nuestro valor como despacho profesional se fundamenta en el comportamiento y en el carácter de los individuos que nos integramos en la organización.

En este manual se establecen guías amplias que no constituyen reglas detalladas, esto debido a la variedad de situaciones que pueden presentarse en el desarrollo de las actividades de la firma.

Nuestra conducta consiste en cumplir escrupulosamente las normas éticas (Código de Ética Profesional, emitido por IFAC) y en lo adecuado el Código de Ética

Profesional para Contadores Públicos emitido por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, y en especial los principios fundamentales siguientes:

- **Independencia:** Los contadores profesionales en la práctica pública que se comprometen a una obligación de dictamen, deben ser y aparentar se libres de cualquier interés que pueden ser considerados incompatibles con la integridad, objetividad e independencia, cualquiera que sea su efecto real.
- **Integridad:** Se deberá ser franco, honesto e integro en el desempeño de los servicios profesionales.
- **Objetividad:** Los contadores profesionales deberán ser justos y no dejar que un prejuicio o falta de imparcialidad, conflicto de intereses, o la influencia de otros anulen su objetividad.
- **Competencia profesional y cuidado debido:** Ejecutar los servicios con el cuidado debido, competencia y diligencia, y tiene la obligación continua de mantener sus conocimientos y habilidades al nivel requerido para asegurar que el cliente o empleador reciben las ventajas de un servicio profesional basado en el desarrollo actualizado en prácticas, legalidades y técnicas.
- **Carácter Confidencial:** Se deberá respetar el carácter confidencial de la información que se obtenga durante el desarrollo de servicios profesionales y no deberá revelar tal información sin la propia o específica autorización a menos de que haya una obligación legal, derecho y obligación profesional para revelarla.
- **Comportamiento profesional:** Se deberá actuar de modo tal que sea acorde con la buena reputación de la profesión y evitar cualquier conducta que pudiera traer descrédito a la misma.
- **Normas técnicas:** Se deberán llevar a cabo los servicios profesionales en concordancia con la técnica y normas profesionales pertinentes.

## **Política de la Firma**

Nuestra política es proporcionar a nuestros clientes servicios profesionales, independientes y de elevada calidad, realizando nuestro trabajo de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, emitidas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC), y adoptadas por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría, y el Código de Ética Profesional de IFAC y en lo adecuado el Código de Ética Profesional para Contadores Públicos, emitido por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría para contadores públicos, así como las demás normativas que regulan la profesión, con el fin de cumplir los siguientes objetivos:

- Obtener una seguridad razonable de que todo el personal profesional cuente con una cultura basada en el reconocimiento de que la ejecución de los trabajos con alta calidad es esencial.
- Obtener una seguridad razonable de que todo el personal, a cualquier nivel de responsabilidad, se adhieren a los requerimientos éticos relevantes, y principalmente a los principios de independencia, integridad y objetividad.
- Decidir la aceptación y continuidad de clientes y contratos específicos, teniendo en consideración la integridad del cliente, nuestra capacidad en cuanto a nuestra competencia y recurso humano necesario para la ejecución del trabajo, en cumplimiento con los requerimientos éticos y legales.
- Obtener una seguridad razonable de que el personal que integran la firma tienen la formación y la capacidad necesaria que nos permitan cumplir adecuadamente las responsabilidades y funciones que se les asignan.
- Obtener seguridad razonable de que la planificación, ejecución y supervisión de los trabajos se han realizado cumpliendo nuestros requisitos de calidad.
- Tener una seguridad razonable de que consultas apropiadas y oportunas se han llevado a cabo, se cuenta con los recursos suficientes para permitir que las consultas apropiadas sean resueltas, que dichas consultas sean debidamente

documentadas y las conclusiones de estas estén documentadas y han sido implementadas.

- Obtener seguridad razonable de que las diferencias de opinión han sido resueltas y documentadas adecuadamente.
- Obtener mediante inspecciones periódicas una seguridad razonable de que las políticas y procedimientos relativos al sistema de control de calidad requerido en nuestros trabajos operan efectivamente y son cumplidos en la práctica y con esto se están consiguiendo los objetivos anteriores

## **Estructura de la Firma y Servicio a Clientes**

### ***Breve Historia***

#### 1- Constitución y Estructura

Somos una firma de auditores independientes fundada en \_\_\_\_\_, que presta sus servicios a más de \_\_\_\_\_ clientes en San Miguel (en la zona oriental, en el país).

Nuestra firma cuenta con una oficina en San Miguel (en su caso detalle de otras sucursales), y esta compuesta por mas de \_\_\_\_\_ personas, incluyendo al propietario (en su caso gerentes o socios).

#### 2- Actividades

En un principio nuestras actividades se centraron exclusivamente, en el proceso de registros contables y la preparación de las declaraciones de Impuestos sobre la Renta, IVA y Pago a Cuenta.

Los diferentes cambios en las normativas fiscales, financiera y de la profesión, nos dieron la oportunidad de brindarles a un número creciente de clientes nuestros servicios de Auditoria, legalización de sistemas contables, de libros; así mismo el crecimiento de las empresas ha generado que se vuelvan mas complejas por lo que se nos esta abriendo un nuevo mercado en el área de asesoramiento.

## **Organización**

### 1. Objetivos

Nuestra firma (despacho) funciona como un equipo integrado por las áreas de trabajo con las que contamos para desarrollar nuestras actividades profesionales, lo cual es de suma importancia para el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- (a) Ofrecer a todos nuestros clientes la misma calidad de servicios con independencia debida.
- (b) Asegurar que todos los trabajos se efectúan con el mismo nivel de calidad y bajo los criterios apropiados a cada uno.
- (c) Facilitar medios de formación homogéneos a todo nuestro personal.
- (d) Garantizar a dicho personal idénticas posibilidades de desarrollo de su capacitación profesional y promoción dentro de la firma.
- (e) Facilitar la mejor comunicación entre el personal profesional y el socio director o el auditor responsable de la firma, para el mejor entendimiento de los objetivos de los trabajos asignados, así como cualquier consulta.
- (f) Formular políticas adecuadas a nuestra firma.
- (g) Asegurar que nuestras actividades profesionales se están desarrollando de acuerdo a los principios éticos más estrictos.

## Organización de la firma



El diagrama propuesto anteriormente está diseñado como una forma ideal de organización basado en una cultura interna que reconoce la importancia de la calidad en los trabajos de auditoría y revisión de información financiera histórica, atestiguamiento y servicios relacionados que prestan las micro y pequeñas firmas de auditoría.

### DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE CARGOS

#### SOCIO ADMINISTRADOR ÚNICO O PROPIETARIO

REQUISITO BÁSICO: Licenciado en Contaduría Pública

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Ante Junta General de Socios o en el caso de propietario, será la autoridad máxima.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO: Será responsable de la coordinación general de las actividades de la Firma, así como la contratación y remoción del recurso humano, la relación pública con los clientes y entidades gubernamentales, asimismo, la representación legal de la Firma.

RELACIONES INTERNA: Con el personal de auditoria y administración.

RELACIONES EXTERNAS: Con instituciones privadas y públicas.

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Diseñar y coordinar el plan anual general de la Firma.
- Autorizar los planes y programas de auditoria de los clientes.
- Coordinará la gestión de los Supervisores de Auditoria y Administrativo.
- Contratará, promoverá y removerá el recurso humano de la Firma (previa evaluación).
- Firmará los compromisos con los clientes.
- Supervisará los cumplimientos con los clientes y acreedores.
- Velará por los cumplimientos formales tributarios y mercantiles de la sociedad.
- Será el representante legal judicial y extrajudicialmente.
- Autorizará las ofertas a clientes.

- Firmará los estados financieros de la Firma.
- Autorizará los ajustes salariales del personal.
- Convocará a comités de equipos de trabajo y de asamblea de socios.
- Será el responsable de que la Firma funcione adecuadamente.
- Autorizará los informes de auditoría de clientes.
- Certificará los estados financieros de los clientes.
- Dictaminará los estados financieros tomados en conjunto de los clientes de acuerdo a la auditoría realizada.
- Será el responsable final del funcionamiento del sistema de control de calidad.

### SUPERVISOR

REQUISITO BÁSICO: Licenciado en Contaduría Pública, egresado o por egresar de la carrera de Contaduría Pública.

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Ante el Socio o en su caso el propietario de la firma.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO: Su responsabilidad básica será el Control de Calidad de la auditoría realizada por la Firma.

RELACIONES INTERNAS: Con los encargados y demás personal de la firma.

RELACIONES EXTERNAS: Con los clientes de la Firma y entes relacionados.

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Participar en la elaboración de proyectos de la planificación y programas de auditoría.

- Coordinará y supervisará el trabajo de campo y de oficina de los encargados y asistentes de auditoría.
- Examinará el alcance y metodología de trabajos llevados a cabo por los encargados y auxiliares de auditoría.
- Documentará los resultados del sistema de control de calidad, por los trabajos efectuados.
- Hará los reportes o narrativas resultantes de las revisiones del control de calidad que servirán de base para efectuar las respectivas correcciones al personal o al sistema de control de calidad.
- Verificará la cantidad y calidad de las conclusiones de los papeles de trabajo, así como la confidencialidad de los mismos.
- Revisará la oportunidad, pertinencia y objetividad de las observaciones, criterios y recomendaciones de las observaciones presentadas a los clientes.

**ENCARGADO DE AUDITORIA:**

**REQUISITO BÁSICO:** Licenciado en Contaduría Pública, egresado o por egresar de Contaduría Pública.

**DEPENDENCIA JERÁRQUICA:** Ante el Supervisor de auditoría

**DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO:** Su responsabilidad básica será la ejecución de los programas de auditoría así como orientar a los auxiliares en el desarrollo de los procedimientos de los programas de auditoría,

**RELACIONES INTERNAS:** Con los asistentes o auxiliares de auditoría y demás personal de la firma.

RELACIONES EXTERNAS: Con los clientes de la firma y entes relacionados.

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Colaborar en la elaboración de la planeación y programas de auditoría.
- Coordinar y ejecutar el trabajo de campo y de oficina con los asistentes de auditoría y verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Preparar las respectivas conclusiones de los procedimientos desarrollados por él y los asistentes u auxiliares.
- Preparar informe sobre avances y resultados de las ejecuciones.
- Preparar cartas a la gerencia y discutir las en conjunto al socio o propietario; con los clientes.
- Verificar la calidad de los papeles de trabajos preparados por los asistentes o auxiliares.

ASISTENTE O AUXILIAR DE AUDITORIA:

REQUISITO BÁSICO: Bachiller comercial opción Contaduría y estudiante de Contaduría Pública.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO: Será responsable de la ejecución del trabajo de campo de la auditoría.

RELACIONES INTERNAS: Con el personal de auditoría y administrativo.

RELACIONES EXTERNAS: Con el personal de contabilidad, auditoria y otros departamentos relacionados del cliente.

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS:

- Elaborar cédulas detalladas y sumarias de auditoria.
- Cumplir con el programa de auditoria a la medida.
- Evidenciar adecuadamente los hallazgos en auditoria.
- Las evidencias que sustente deben ser convincentes e irrefutables.
- Cumplirá con la orientación práctica del Control de Calidad de Auditoria.
- Concluirá los papeles de trabajo con diligencia y responsabilidad suficiente, debidamente relacionados.
- No emitirá criterios ante el personal del cliente, sin la autorización previa.
- Dará colaboración a su jefe inmediato en tareas inherentes al trabajo.

**Servicios al Cliente**

Nuestra actividad se centra en la ejecución de Auditorias y Servicios Relacionados.

A continuación se presentan los principales servicios que incluyen estas áreas de servicio:

**1. Auditoría**

- a. Para el desarrollo de las auditorias la firma cuenta con personal técnico capacitado, el cual esta estructurado de la siguiente forma:
  - i. Socio,
  - ii. Supervisor,
  - iii. Encargados, y

- iv. Auxiliares.
- b. Las principales ventajas de la auditoría son:
- i. Proporcionar una confianza razonable de la información financiera y económica de la entidad auditada.
  - ii. Es una garantía para los propietarios y para terceros.
  - iii. Fomenta la autodisciplina y el control de la entidad.
  - iv. Da origen a diversos sub-productos de gran interés al cliente, como la comunicación de debilidades significativas identificadas en el control interno.
- c. La auditoría incluye la verificación y análisis de la información y documentación de los hechos que justifican las transacciones de la entidad. Pero el alcance de la auditoría se determina en función del conocimiento y evaluación de los sistemas de información y de control interno, tanto manuales como informatizados establecidos por dicha entidad. Por tanto, consideramos que dada la complejidad y rápida evolución de los sistemas de información y control, sobre todo informatizados, es imprescindible que el auditor cuente con la colaboración y ayuda de especialistas en este campo.
- d. El auditor presta un servicio integral a su cliente, que no debe limitarse a la emisión de un informe. Si, como es nuestro caso, el auditor posee adecuada experiencia y conocimientos del sector al que pertenece la empresa auditada, su servicio puede traducirse en una relación profesional permanente y no esporádica durante el período de contratación.
- e. Otros productos de la Auditoría:
- Además del informe de auditoría se prepara una comunicación que contiene comentarios y sugerencias para mejorar o fortalecer:
- i. Los sistemas de información, tanto manuales como informatizados.
  - ii. El control interno.

- iii. La planificación y el tratamiento de los problemas fiscales.
- iv. Los procedimientos administrativos.
- v. Las políticas y criterios de contabilidad.

Nuestra actitud debe ser de colaboración y ayuda permanente y no limitarse a la simple crítica o ser esporádica. Debemos estar en estrecho contacto con el cliente en la solución de sus problemas, aportando ideas, facilitando información sobre nuevas técnicas, estudios sectoriales, proyectos de investigación, etc.

- f. De acuerdo a la Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría, el Contador Público esta obligado a intervenir con relación a auditoria en los siguientes casos:
  - i. Dictaminar sobre el cumplimiento de las obligaciones profesionales que deben observar los comerciantes, de conformidad a las leyes pertinentes;
  - ii. Dictaminar, basados en normas y principios de auditoría internacionalmente aceptados y aprobados por el Consejo; sobre los estados financieros básicos de sociedades o empresas de cualquier clase, asociaciones cooperativas, instituciones autónomas, sindicatos y fundaciones o asociaciones de cualquier naturaleza;
  - iii. Dictaminar o certificar las liquidaciones para el pago de regalías, comisiones, utilidades o retorno de capitales;
  - iv. Comunicar oportunamente por escrito a la persona auditada aquellas violaciones a la ley que encontrare en el transcurso de la revisión.

## **2. Servicios Relacionados**

A continuación presentamos los principales Servicios Relacionados que proporciona la firma;

- **Contabilidad general.** Incluye el sistema de proceso y registro de transacciones contables, obteniendo los informes contables (diario, mayor, balance de comprobación), financieros (balance general y estado de pérdidas y ganancias).
- **Registros Especiales.** Incluye el registro de las operaciones de acuerdo a lo estipulado en el Art. 140 del Código Tributario con respecto a los contribuyentes no obligados a llevar contabilidad formal.
- **Obligaciones Fiscales.** Elaboración de las respectivas declaraciones fiscales, preparación de formularios requeridos por el fisco, elaboración de escritos a presentar ante el fisco y las demás operaciones que estén en nuestra competencia.
- **Sistemas Contables.** Elaboración y legalización de sistemas contables a la medida.

**Obligaciones Mercantiles.** Tramites ante el registro de comercio como la elaboración y presentación de los balances para su respectivo registro, actualización de las matriculas, reposición de credenciales entre otros.

#### **6.4.1.1 Liderazgo y Responsabilidad al Interior de la Firma**

##### **6.4.1.1.1 Objetivo**

Promover una cultura interna basada en el reconocimiento que la calidad es esencial en la ejecución de los contratos; y que dicha calidad esta basada en normas técnicas, legales y tributarias de amplia aceptación.

##### **6.4.1.1.2 Políticas**

1. El encargado del mando será el principal promotor de la cultura interna basada en la calidad de los servicios prestados, descendiendo dicha responsabilidad por los niveles jerárquicos de la firma.
2. El encargado de la auditoria o la persona responsable ante el cliente, estará obligado a promover y servir de modelo, al personal bajo su cargo, en la aplicación de las normas técnicas, legales y tributarias y en especial lo relacionado a la ética e integridad.

3. La firma delegará responsabilidad sobre el control de calidad, a personas con experiencia suficiente y autoridad necesaria para cumplir dicha función.
4. Las políticas y procedimientos sobre control de calidad de la firma deberán ser comunicadas al personal, mediante herramientas y recursos adecuados.
5. Periódicamente se deberá evaluar el desempeño, compensación y promoción de los empleados.
6. La comunicación con el personal de la firma se hará mediante reuniones de equipo y se documentaran por medio de minutas, y en los casos mas importantes se deberá hacer mediante documentación impresa.
7. Los empleados que tengan auxiliares o personas bajo su cargo son las encargadas de dar a conocer los cambios más significativos o de actualidad en cuanto a las normas técnicas, éticas, tributarias y legales.
8. La firma preparará un plan anual de capacitaciones para los distintos niveles de la organización.

#### **6.4.1.1.3 Procedimientos**

1. Cada nivel de la estructura organizativa deberá transmitir las políticas implementadas para controlar la calidad, mediante charlas con el personal a su cargo haciendo énfasis en lo relacionado a la independencia de criterio y el cumplimiento de los principios éticos.  
Dichas políticas y procedimientos deberán ser establecidas por el encargado del mando y serán mejoradas y/o perfeccionadas con la ayuda de la experiencia de todo el personal, adquirida en la implementación de dichas políticas y procedimientos.
2. Se deberá elaborar la misión y la visión de la firma, la cual estará apegada a los principios éticos, y esta se ha de dar a conocer a todo el personal y a los clientes por medio de rótulos los cuales se deberán ubicar en un lugar visible tanto para el personal como para los clientes.
3. Durante las capacitaciones periódicas a nivel interno, proporcionadas al personal con propósitos técnicos y legales, se designará un lapso de tiempo para hacer énfasis en las políticas de la firma sobre el control de calidad, así como las nuevas medidas adoptadas para mantener la calidad de los trabajos.

4. A todo el personal de nuevo ingreso, se le dará una charla de inducción, para darle a conocer, las obligaciones y responsabilidades del cargo que va a desempeñar, así mismo las políticas y procedimientos de la firma para la ejecución de trabajos con un alto nivel de calidad. Para efectos de que recuerde las obligaciones y responsabilidades de su cargo se le entregará una copia escrita, a parte de comunicarle de la existencia y ubicación de este manual al cual puede acudir en cualquier momento. (Para efectos de orientación se presenta un Manual de estructura organizativa, al inicio de esta sección).
5. Las consultas o dudas sobre el sistema de control de calidad, deberán ser contestadas por la persona que ocupa el cargo superior, según la estructura organizativa, en caso que esta no pudiese dar una respuesta apropiada, deberá consultar a su superior, si lo hubiere, en caso que el consultado sea el encargado del mando, este deberá consultar a colegas o instituciones acreditadas.
6. El canal más viable establecido por la firma para dar a conocer las políticas y procedimientos, los cambios en estas o la modificación de algún proceso del sistema de control de calidad, son las reuniones de grupo, pero en casos de cambios sustanciales o adición de nuevas políticas se le entregará una copia a cada miembro de la firma.
7. Además de lo anterior se podrá utilizar pequeños rótulos, ubicados en lugares visibles, para recalcar las políticas más significativas de la firma.
8. Es obligación del encargado del mando, mantenerse actualizado con respecto a las normas técnicas, éticas, tributarias y legales y de transmitir estos conocimientos de forma clara al personal bajo su cargo, siguiendo este proceso por medio de todos los niveles de la estructura organizativa de la firma.
9. Se deberá entregar al personal el presente Manual de Control de Calidad el cual incluye las principales políticas y procedimientos del sistema de control de calidad de la firma, o por lo menos dejarlo a disposición de cualquier consulta.

10. Se realizaran reuniones de apertura al iniciar la ejecución de un trabajo, con el objeto de instruir sobre lo importante de dicha ejecución, así como enfatizar la adherencia a las normas adoptadas por la firma para ejecutar trabajos con alta calidad; al finalizar la ejecución se realizara una reunión para evaluar si se cumplieron los procedimientos dados durante la reunión de apertura.
11. En ningún momento el encargado de la auditoria ante el cliente, menospreciará la opinión de sus subalternos con respecto a un tema en discusión.
12. Cada uno de los niveles de la firma deberán comportarse de manera integra y con independencia de criterio ante toda situación.
13. La firma establecerá un plan de capacitación anual para el personal, el cual deberá contemplar la participación de este en cursos, seminarios, conferencias, etc. impartidos por entidades capacitadas para tal fin; además de esto se deberá establecer un programa de capacitación interna en el cual se hará uso del personal mas capacitado para que capacite al resto del personal.
14. Periódicamente se efectuarán análisis de las debilidades del personal con respecto a la aplicación de las normas técnicas, éticas, legales y tributarias, para preparar un listado de cursos o capacitaciones con temas específicos; estas capacitaciones podrán ser impartidas por personal con experiencia dentro de la firma, pero en el caso de no contar con personal capacitado o con experiencia en estos temas se recurrirá a las capacitaciones proporcionadas por entidades acreditadas para tal fin.
15. Se tomará lista de la asistencia del personal a las capacitaciones para documentar dicho proceso y evaluar la responsabilidad con la que el personal toma su crecimiento profesional.
16. Se efectuaran evaluaciones con el fin de determinar o identificar al personal que mantenga un alto nivel del cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la firma para efectuar trabajos con alta calidad, con el objetivo de incentivar al personal sobresaliente con ascensos en cuanto sea posible o con incrementos salariales u otros recurso que este al alcance de las posibilidades de la firma, así mismo se establecerán sanciones para el personal que incumplan dichas políticas.

## **6.4.2 Requerimientos Éticos.**

### **6.4.2.1 Objetivos.**

Proveer seguridad razonable que la firma ejecuta trabajos con alta calidad, basado en el cumplimiento de los requerimientos éticos relevantes, emanados del Código de Ética, emitido por IFAC y el Código de Ética emitido por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría y que todo el personal se adhiere a estos principios.

### **6.4.2.2 Políticas**

1. Tanto el encargado del mando como el resto del personal que integra la firma deberán de actuar de conformidad a lo establecido en el Código de Ética emitido por IFAC, y en casos específicos o situaciones particulares de nuestro medio se deberá implementar el Código de Ética emitido por el Consejo de Vigilancia de la Contaduría Pública y Auditoría.
2. El encargado del mando es el responsable de establecer las políticas y procedimientos que la firma implementará para efectuar trabajos con diligencia y ética, así mismo deberá mantener una biblioteca actualizada sobre temas éticos.
3. La firma evaluara periódicamente el cumplimiento de las políticas referentes a aspectos éticos, por parte del personal, aplicando las respectivas sanciones en casos de faltas, o incentivos en caso del constante cumplimiento.
4. Proveerse de personal que conoce las normas técnicas y la competencia profesional para cumplir con el debido cuidado su responsabilidad.
5. El encargado del mando como el resto del personal de la firma deberán guardar la confidencialidad del cliente, incluso cuando se solicita consulta en cuestiones de criterio o de doctrina a otros colegas.
6. Todo el personal que ejecute auditorías a cualquier compañía, institución o entidad, deberá expresar por escrito su conformidad de que acepta la obligación de sostener un criterio libre de conflicto de intereses y ser

imparcial en su juicio profesional, conforme los requisitos que marca el Código de Ética Profesional y las Normas Internacionales de Auditoría.

### **6.4.2.3 Procedimientos**

#### **Independencia.**

1. El encargado de mando deberá transmitir las políticas implementadas para controlar la calidad, mediante charlas con el personal a su cargo haciendo énfasis en lo relacionado a la independencia de criterio y el cumplimiento de los principios éticos.

Todo el personal técnico, incluyendo a los socios, deberán manifestar por escrito el cumplimiento de la Norma de Independencia, para ello deberán presentar por escrito, al inicio de la auditoría, previa de cada cliente, o por ciclo de auditorías, un documento debidamente firmado que indique que no se ha infringido ninguna de las causas de falta de independencia, establecidas en el Código de Ética de IFAC y el emitido por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría.

#### **Integridad**

2. Cada una de las personas que integran la firma deberán de evitar participar en actos que deterioren la integridad, tales como conflictos de interés, discusiones triviales con el personal del cliente o incluso con sus subalternos.
3. Durante las capacitaciones al personal se designará un lapso de tiempo para inculcarles valores éticos, morales, cívicos y espirituales.

#### **Objetividad**

4. El personal no deberá aceptar invitaciones o regalos que puedan considerarse como excesivos.
5. En caso de recibir invitaciones o regalos de este tipo, deberán comunicar este hecho a su superior, para tomar la medidas correctivas respectivas.

6. Previa ejecución de los trabajos a prestar se indagará sobre la relación del auditor designado con el personal del cliente, verificando que no existen relaciones que puedan perjudicar la objetividad de éste.

### **Competencia Profesional y Cuidado Debido**

7. Para la selección del personal a contratar se hará por medio de los practicantes como se describe en el elemento del control de calidad Recurso Humano.
8. Para mantener personal con competencia profesional, la contratación se hará en base al perfil del puesto establecido en el manual de organización, es decir los requisitos mínimos del puesto.
9. Además de lo establecido en el párrafo anterior el personal a contratar deberá ostentar la capacidad y entrenamiento requeridos para los trabajos que le sean asignados, conforme a las Normas Internacionales de Auditoría y al Código de Ética Profesional.
10. Al contratar personal se le informará de la obligación de participar en las capacitaciones impartidas por miembros de la firma o por entidades externas, como las impartidas por el Consejo de Vigilancia de la Contaduría Pública y Auditoría.
11. El personal será asignado de acuerdo a su capacidad, experiencia, conocimientos y especialización, de acuerdo a lo establecido en el elemento de Recurso Humano.
12. Se supervisará el desarrollo de las auditorías, para lo cual se implementaran los procedimientos establecidos en la parte de Ejecución.
13. Se supervisará el desarrollo de las auditorías, para lo cual se implementaran los procedimientos establecidos en la parte de Ejecución.

### **Carácter Confidencial.**

14. La información del cliente no deberá ser divulgada a ninguna persona fuera de la firma, y dentro de la firma solo a las personas a quienes les compete dicho conocimiento y esto aun después de terminada la relación con dicho cliente.

15. La información del cliente será revelada solamente en los casos que a continuación se detallan:

- Autorización por escrito del cliente.
- Por orden judicial en casos de juicios ejecutivos o similares.
- Cuando sea requerido por las normas técnicas de la profesión.

### **Comportamiento Profesional**

16. En ningún momento se permitirá que el personal de la firma se exprese en mal de los compañeros o colegas no importando que no pertenezcan a la firma.

17. El personal de la firma no deberá involucrarse en actos que denigren su persona o la profesión.

18. El personal de la firma que tenga relación directa con el personal del cliente deberá mantener una relación en armonía con este, tratando que sea una relación mayormente profesional.

### **6.4.3 Aceptación y Continuación de Relación con Clientes y Contratos Específicos**

#### **6.4.3.1 Objetivo**

Permitir la decisión sobre la aceptación y continuidad de los clientes, teniendo en consideración la seguridad razonable que emprenderá o continuará solamente aquellas relaciones en las que el auditor es independiente y tiene la capacidad para proporcionar un servicio adecuado, puede cumplir con las normas éticas y la integridad de la dirección y accionistas del cliente es adecuada.

#### **6.4.3.2 Políticas**

1. Se deberá efectuar un análisis de la situación del cliente potencial con respecto a la integridad y a los riesgos de caer en incumplimientos éticos, así como la capacidad de la firma para brindarle un servicio de calidad.
2. Se evaluarán periódicamente a todos los clientes para considerar la conveniencia de continuar con ellos, atendiendo a los problemas que hubieran surgido de las auditorías respectivas y, especialmente atendiendo a situaciones

que, como ejemplo el impago de honorarios, la modificación de situaciones personales del auditor o de la entidad, o la existencias de incompatibilidades sobrevenidas, pudieran afectar a la independencia del auditor de cuentas para un nuevo trabajo.

#### **6.4.3.3 Procedimientos**

3. En el caso de los nuevos clientes, que soliciten de nuestros servicios profesionales, habrá que conocer las particularidades de la empresa, sus accionistas, la información financiera y operativa y demás información que es necesaria para juzgar la conveniencia de aceptar el servicio profesional requerido. Para ello habrá que solicitar información al auditor predecesor si lo hubiese, a los bancos, clientes, abogados, cámaras de comercio e industrial, etc., acerca de la reputación de la empresa en el medio de los negocios y de la honestidad e integridad moral que sustentan los accionistas, los funcionarios y el personal de la administración de la compañía.
4. Para establecer criterios de aceptación o rechazo de nuevos clientes la firma procederá como sigue:
  - a) Obtener, analizar y evaluar la información financiera más reciente del cliente potencial (Balance general, informes o reportes financieros, comentarios de terceros, estudios del ambiente económico y publicaciones relevantes).
  - b) Investigar las causas por las que los servicios de auditores anteriores han sido interrumpidas (prestando especial atención a desacuerdos con los principios y normas de contabilidad aplicados, problemas de integridad de la dirección, etc.)
  - c) Establecer en que circunstancias la aceptación de un cliente requiere una vigilancia y atención especial o presente riesgo inusuales.
  - d) Evaluar si la firma puede prestar un servicio adecuado al cliente potencial (conocimiento del sector, preparación y especialización del personal, necesidad de aplicar técnicas especiales).

5. Para efectos de documentar la evaluación del cliente la firma deberá utilizar un cuestionario.
6. El encargado del mando es el responsable de evaluar la información del cliente actual o potencial para valorar la continuidad, aceptación o rechazo del cliente.
7. Para desarrollar el punto anterior el encargado del mando deberá clasificar el nivel de riesgo en medio o alto, y de acuerdo a esta medición se tomara la decisión.
8. Antes de aceptar un cliente se deberá evaluar la capacidad de la firma para desarrollar el trabajo, es decir si el personal de la firma tienen los conocimientos necesarios con relación a la complejidad de la industria o a las normativas o leyes que la rigen. Esta consideración también se deberá hacer después de evaluar a un cliente ya existente en caso que exista un cambio en el negocio del cliente y este cambio vuelva más compleja su administración.
9. En el caso de trabajos que requieran un mayor numero de recursos humanos la firma subcontratará a otro colega que tenga los conocimientos y la disponibilidad de tiempo necesarios para desarrollar dichos trabajos.
10. En el caso de trabajos con áreas complejas, se deberá evaluar si se puede utilizar la ayuda de un experto para desarrollar satisfactoriamente el trabajo, y si los costos de este son razonables con el presupuesto establecido por la firma.
11. Para el establecimiento de los honorarios, el encargado del mando deberá establecer un presupuesto de tiempo, recursos a utilizar y la complejidad del trabajo a realizar.
12. Para el establecimiento de los honorarios en el caso de clientes continuos, se deberán considerar las condiciones o factores detectados en la auditoria anterior que pudieran incrementar el costo de los servicios.

13. Cuando se haya tomado la decisión de aceptar a un cliente, ya sea este nuevo o continuo se elaborara una oferta de servicios profesionales, la cual deberá contener como mínimo:
  - a) Generalidades del Cliente
  - b) El Alcance del Trabajo
  - c) La Normativa ha Utilizar para la Realización del Trabajo.
  - d) Responsabilidad de la Firma.
  - e) Definición de la responsabilidad en caso de disputas legales.
  - f) Informe a Emitir.
  - g) Cronograma de Actividades.
14. El encargado del mando deberá informar al personal de forma adecuada sobre las políticas y procedimientos establecidos respecto a la aceptación o continuidad de los clientes.
15. Otra de las valoraciones que se deberá hacer es la existencia de un posible conflicto de un nuevo cliente con relación a otro ya existente.
16. En el caso que se llegue a un acuerdo con el cliente se elaborará un contrato por escrito (carta convenio) el cual contendrá los términos y condiciones del trabajo y las respectivas consideraciones legales; como mínimo deberá contener los siguientes puntos:
  - a) Antecedentes del Cliente,
  - b) Alcance del Trabajo,
  - c) Cronograma de Actividades,
  - d) Cláusula que Contenga la(s) Responsabilidad(es) de la firma y del Cliente,
  - e) Cláusula donde se Establezca los Honorarios, Impuestos y la Forma de pago, y
  - f) Limitación de responsabilidades.

17. Antes de iniciar un trabajo la firma presentará al cliente una carta compromiso, en la cual se documentará y confirmará la aceptación del nombramiento por parte del auditor, el objetivo y alcance de la auditoria, el grado de la responsabilidad del auditor hacia el cliente y la forma de cualesquier informes.
18. El encargado de la auditoria deberá estar atento a cualquier condición que se observe durante la ejecución de la auditoria que pudiese cambiar el riesgo de auditoria, al detectar algo así deberá de comunicarlo de inmediato al encargado del mando para que se tomen las medidas correctivas o se tome la decisión de retirarse del trabajo.
19. Todo los asuntos que se observaron durante la presente auditoria que tengan importancia relativa, deberán dejarse como pendientes para la evaluación de aceptar la auditoria del siguiente ejercicio

#### **6.4.4 Recurso Humano**

##### **6.4.4.1 Objetivos**

Proporcionar seguridad razonable de que el personal profesional tiene la formación y capacidad necesarias que le permitan cumplir adecuadamente las responsabilidades que se le asignan. Este objetivo implica el asegurar que la asignación de personal a los trabajos, su contratación y su promoción y desarrollo profesional son adecuados.

##### **6.4.4.2 Políticas**

1. Proveerse de personal que conoce las Normas Técnicas y la competencia profesional para cumplir con el debido cuidado sus responsabilidades.
2. Todo el nuevo personal será sometido a un proceso de inducción, de forma gradual.
3. Anualmente se preparará un plan de capacitaciones, para todo el personal, adecuado al grado de desarrollo profesional que posea cada individuo.
4. Se motivará al personal para que cumpla con las normas técnicas, éticas, legales y tributarias.

5. Periódicamente se evaluará al personal, con el propósito de medir el grado de desarrollo profesional, además de servir de base para futuras promociones.
6. El trabajo de Auditoría debe ser asignado al personal con la formación técnica y habilidades requeridas en las circunstancias.

#### **6.4.4.3 Procedimientos.**

1. La firma tiene como fuente de reclutamiento, un programa de practicantes, los cuales llegan por cuenta propia, recomendados por algún colega o empleado de la firma u otros medios.
2. Por cada practicante se deberá crear un expediente el cual contendrá las generales de este, su historial y nivel académico, su historial laboral (si lo hubiese), la fecha de ingreso a la firma, evaluaciones por parte de la firma, el progreso dentro de la firma, análisis de posibles contrataciones, y otra información relevante.
3. Antes de comenzar con las prácticas se les deberá dar una charla de inducción, en la cual se les explicaran las políticas de la firma con respecto a la parte ética, técnica y legal.
4. A dichos practicantes se les asignan tareas de acuerdo al nivel de sus conocimientos teóricos y se les va asignando trabajos más complejos a medida que se van desarrollando profesionalmente.
5. Periódicamente se evaluará a los practicantes, para determinar los posibles candidatos a contratar, ya sea internamente o para ubicarlo con un cliente.
6. Determinando la(s) persona(s) a contratar, esta(s) deberá(n) ser sometidas a un proceso de inducción específica al área donde se desempeñara, durante este proceso se le(s) entregará una copia de la descripción del cargo a desempeñar, las principales obligaciones y responsabilidades y se le especificara la ubicación de su cargo dentro de la estructura organizacional,

haciendo énfasis en identificar quien(es) será(n) su(s) superior(es) y cuales serán los medios para comunicarse con estos.

7. Como siguiente paso se procederá a informarle los lineamientos de la firma para la ejecución de los trabajos, los cuales deberán de contener aspectos tales como las políticas de ética de la firma acentuando los principios relacionados con la independencia, integridad, objetividad, competencia profesional y cuidado debido, carácter confidencial, comportamiento profesional y normas técnicas; las políticas y procedimientos para darle cumplimiento a las normas técnicas y legales, los cuales están contenidos en este manual en la sección de Requerimientos Éticos y Ejecución del Contrato.
8. En este proceso se le(s) dará a conocer de forma verbal los controles internos de la firma y por escrito los mas relevantes.
9. Se le entregará los útiles y herramientas que necesitara para desarrollar los trabajos, haciendo mención del debido cuidado de estos.
10. Se le explicara el sistema de consulta de la firma, en caso de problemas dudas poco complejas deberá remitirse a la biblioteca de la firma, sino encuentra la respectiva solución, deberá proceder de acuerdo a lo establecido en la sección de Ejecución sub-sección Consulta.
11. Por lo menos cada mes se deberá evaluar el desempeño del personal de la firma ya sea mediante cuestionarios o de forma verbal con el objeto de identificar posibles deficiencias, y establecer un adecuado plan de capacitaciones enfocadas a las deficiencias observadas.
12. Con la información obtenida en el procedimiento anterior se establecerá un plan de capacitaciones en el cual se le dará prioridad a la parte ética y técnica operativa, es decir que los primeros puntos a tratar en las capacitaciones serán aspectos como la independencia, conflicto de intereses, objetividad, cuidado y competencia profesional y cuidado debido, la confidencialidad, elaboración de papeles de trabajo, evidencia suficiente y competente, desarrollo de procedimientos, etc.

13. El personal con mayor experiencia será el encargado de brindar las capacitaciones al interior de la firma sobre temas conocidos por ellos.
14. El personal encargado de capacitar al personal al interior de la firma será el primero en recibir las capacitaciones de las novedades en la normativa técnica, luego deberá de transmitir estos conocimientos al resto del personal, programando reuniones de actualización con la mayor brevedad posible.
15. Los programas de auditoria deberán ser actualizados con las novedades en las normativas técnicas y legales, cambios en las condiciones de la ejecución del contrato e informes de evaluación, etc. estas actualizaciones serán efectuadas por el personal con mayor experiencia y la ayuda de las personas que intervienen en la ejecución de dichos programas.
16. De acuerdo al presupuesto del recurso humano utilizado en la sección de Aceptación y Continuidad de Clientes y Contratos Específicos, se estimará las necesidades de personal y prever las posibles contrataciones, así como el nivel académico y profesional requerido.
17. Para la asignación del personal a los trabajos se tomara en cuenta los aspectos siguientes:
  - ✓ Si se va hacer uso de practicantes para la ejecución de algunos procedimientos se considerara la disponibilidad de tiempo de estos y el desarrollo profesional que hayan mostrado durante sus prácticas en la firma.
  - ✓ Verificar que no se den situaciones de posibles pérdidas de independencia y conflicto de interés por parte del personal asignado con el cliente.
  - ✓ Designar un supervisor para controlar la calidad de los trabajos desarrollados por el personal.
  - ✓ Informar adecuadamente al personal asignado sobre los objetivos y alcance de los procedimientos para el trabajo.
18. Los aspectos personales que deben verificarse en los individuos seleccionados para un determinado trabajo son:

- ✓ Conocimientos técnicos.
- ✓ Capacidad analítica y de juicio.
- ✓ Capacidad de relación con clientes.
- ✓ Liderazgo.
- ✓ Capacidad de entrenamiento.
- ✓ Cualidades personales y profesionales (carácter, inteligencia, juicio y motivación).
- ✓ Posesión de títulos.

19. Periódicamente se evaluará el progreso de los trabajos, dicha revisión se efectuará de acuerdo con los procedimientos determinados en el elemento de Ejecución.

20. La contratación de personal será responsabilidad del encargado del mando y es este quien responderá ante el cliente por la ejecución del trabajo.

## **6.4.5 Ejecución Del Contrato**

### **6.4.5.1 Objetivo**

Establecer políticas y procedimientos con los cuales obtener una seguridad razonable de que los contratos se realizan de acuerdo con los estándares profesionales y con los requerimientos regulatorios y legales aplicables, obteniendo con esto el cumplimiento de los estándares de calidad requeridos por las normas técnicas para la ejecución de los trabajos.

### **6.4.5.2 Políticas**

1. La firma ejecutará los trabajos de Auditoría y Revisión de Información Financiera Histórica, Contratos de Aseguramientos sobre Otras Materias Sujeto y Servicios Relacionados de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditorías emitidas por IFAC.
2. Antes de iniciar el trabajo se deberá elaborar una carta compromiso, debidamente firmada.

3. Antes de iniciar un trabajo se elaborara su respectiva planeación, en la cual deberá participar todo el personal que intervendrá en el trabajo en cuestión.
4. Para cada trabajo se Evaluara o Actualizara el Control Interno de la Institución a Auditar.
5. Dicha evaluación se hará por ciclos operacionales.
6. Para cada trabajo se deberán elaborar programas de auditoria.
7. Los procedimientos serán documentados en los formatos de papeles de trabajo de la firma.
8. Se deberá documentar cualquier asunto que sea importante para emitir una opinión.
9. Se asistirá al conteo físico de inventario efectuado por el cliente, por lo menos al final de ejercicio.
10. Periódicamente se evaluara el proceso del trabajo por el encargado del mando.
11. Para la emisión del informe se deberán tener los papeles de trabajo terminados y debidamente revisados.

#### **6.4.5.3 Procedimientos.**

1. Antes de iniciar un trabajo se deberá contar con una carta compromiso firmada por el cliente y el encargado del mando, la cual deberá contener como mínimo los aspectos detallados en la sección de Aceptación y Continuidad de Relaciones con Clientes y Contratos Específicos.
2. Se elaborará un plan global de auditoria que incluya información sobre:
  - Definición del alcance del trabajo.
  - Conocimiento del negocio del cliente.
  - Principios y criterios contables y reglamentación aplicables.
  - Identificación de las transacciones, saldos o áreas significativas que requieran una atención especial.

- Grado de fiabilidad que merece el sistema de control interno establecido.
  - Presupuesto de horas y distribución de tareas
3. Para efecto de orientación con respecto al contenido detallado del memorando de planeación.
  4. Para obtener un entendimiento del negocio es necesario tomar en cuenta los siguientes factores:
    - a Factores de la industria, de regulación y otros factores externos, incluyendo el marco de referencia de información financiera aplicable.
      - Condiciones de la industria;
      - Entorno de regulación; y
      - Otros factores externos que afectan actualmente al negocio de la entidad.
    - b Naturaleza de la entidad
      - Operaciones del negocio;
      - Inversiones;
      - Financiamientos;
      - Información Financiera; y
      - Objetivos y estrategias y riesgos de negocios relacionados.
    - c Medición y revisión del desempeño financiero de la entidad.
      - Coeficientes claves y estadísticas de operación,
      - Indicadores claves de desempeño;
      - Medidas de desempeño de empleados y políticas de compensación por incentivos;
      - Tendencias;
      - Uso de pronósticos, presupuestos y análisis de variación;

- Informes de analistas e informes de calificación de crédito;
  - Análisis de competidores; y
  - Desempeño Financiero periodo sobre periodo (crecimiento de ingreso, rentabilidad, apalancamiento).
5. Para los nuevos clientes será necesario obtener conocimiento del negocio del cliente de forma completa, para lo cual se utilizará las narrativas, combinadas con un adecuado diagrama de flujo y un cuestionario de control interno.
6. Para una mejor evaluación del control interno la firma tiene como política utilizar el sistema de evaluación por ciclos, los cuales están definidos de la siguiente manera:
- Tesorería,
  - Compras,
  - Gastos,
  - Conversión,
  - Ingresos, e
  - Informes.
7. Para efectos de evaluación del control interno se tomaran en cuenta los siguientes componentes:
- El ambiente de control;
  - El proceso de evaluación del riesgo por la entidad
  - El sistema de información, incluyendo los proceso relacionados del negocio, relevante a la información financiera y comunicación;
  - Actividades de control; y
  - Monitoreo de controles.

8. Para los trabajos recurrentes se deberá actualizar el conocimiento del control interno, mediante la indagación de cambios en las operaciones del negocio, y sobre la corrección a las deficiencias encontradas en la evaluación anterior.
9. La forma en que se procederá a evaluar el riesgo de auditoría será mediante:
  - a Investigación con la administración y otros dentro de la entidad;
  - b Procedimientos analíticos; y
  - c Observación e inspección.
10. Para la evaluación del riesgo mencionado en el párrafo anterior se deberá tener en consideración:
  - Alto grado de regulaciones complejas.
  - Problemas de negocio en marcha y de liquidez, incluyendo pérdida de clientes importantes;
  - Impedimentos a la disponibilidad de capital y crédito;
  - Cambios en la industria en que opera la entidad;
  - Cambio en la cadena de suministros;
  - Desarrollar u ofrecer nuevos productos o servicios, o cambiar a nuevas líneas de negocio;
  - Expansión a nuevas localidades;
  - Cambios en la entidad como grandes adquisiciones o reorganizaciones u otros hechos inusuales;
  - Probabilidad de venta de las entidades o segmentos del negocio;
  - Alianzas y negocios conjuntos complejos;
  - Uso de financiamiento fuera del balance general,
  - entidades de cometido especial y otros arreglos financieros complejos;
  - Transacciones importantes con partes relacionadas;

- Falta de personal con habilidades en contabilidad e información financiera;
- Cambios en personal clave incluyendo salida de ejecutivos clave;
- Debilidades en el control interno, especialmente las que no son atendidas por la administración;
- Investigaciones de las operaciones o resultados financieros de la entidad por organismos reguladores o gubernamentales;
- Representaciones erróneas pasadas, historia de errores o una cantidad importante de ajustes al final del ejercicio;
- Cantidad importante de transacciones no rutinarias o no sistemáticas incluyendo transacciones ínter compañías y transacciones de grande ingresos al final del ejercicio;
- Transacciones que se registran con base en las intenciones de la administración, por ejemplo, refinanciamiento de deuda, activos por vender y clasificación de valores comerciales;
- Aplicación de nuevos pronunciamientos contables;
- Mediciones contables que implican procesos complejos;
- Hechos o transacciones que implican una importante falta de certeza en la medición, incluyendo estimaciones contables;
- Litigios pendientes y pasivos contingentes, por ejemplos garantías sobre ventas, garantías financieras, y saneamiento ambiental.

11. Para reducir el riesgo de auditoria se procederá a efectuar procedimientos globales y para detectar representaciones erróneas se implementaran procedimientos sustantivos tales como:

- Cotejar los estados financieros con los registros contables subyacentes; y
- Examinar los asientos de importancia relativa del diario y otros ajustes hechos durante el curso de preparación de los estados financieros.

12. Previa la ejecución se deberá tener terminado el memorándum de planeación mencionado en el numeral 2 de esta sección.
13. Para la ejecución de los trabajos se hará uso en los casos que sea adecuado, de programas estándar, y cuando sea necesario se deberá preparar programas a la medida
14. El encargado del mando será el responsable de orientar al personal con respecto a los objetivos y alcance del trabajo, así como al desarrollo de los programas, es decir el orden de aplicación y la aclaración de los procedimientos con alto grado de complejidad.
15. Para efecto de soportar los procedimientos con evidencia suficiente y competente, se deberá tener en cuenta que la calidad de esta será clasificada según la fuente teniendo como parámetros los siguientes:
  - ❖ la obtenida de terceras personas ajenas a la entidad.
  - ❖ la información producida por un sistema con un control interno fuerte.
  - ❖ la obtenida a partir de pruebas físicas directas: observación, inspección, recuento.
  - ❖ la documentada.
16. En los procedimientos sobre documentos que la institución emite en forma masiva se deberá utilizar el proceso de muestreo, el método a utilizar queda a criterio del auditor designado, el cual deberá de evaluar la conveniencia dependiendo del tipo de información, el alcance y los objetivos de las pruebas.
17. Será necesario obtener representaciones de la administración las cuales tienen que estar debidamente firmadas por las personas competentes.
18. Periódicamente el encargado del mando deberá evaluar el cumplimiento de los objetivos (los cuales estarán de acuerdo a las estipulaciones del contrato), con el propósito de tomar las medidas correctivas en casos de desviaciones de dichos objetivos.

19. Usualmente las evaluaciones mencionadas en el párrafo anterior se harán al concluir con un programa, los aspectos a evaluar incluirán lo siguiente:
- ✓ Cumplimiento de los objetivos específicos ,
  - ✓ Adecuado cumplimiento con el cronograma estimado para el desarrollo del programa,
  - ✓ Suficiencia y competencia de la evidencia recolectada durante el desarrollo de los procedimientos,
  - ✓ Adecuada elaboración de los papeles de trabajo.
  - ✓ Adecuado comportamiento en las oficinas del cliente por parte del personal asignado.
  - ✓ Consultas oportunas y pertinentes.
  - ✓ Elaboración de las respectivas conclusiones con respecto a los procedimientos desarrollados..
20. En el caso de las consultas estas deberán ser contempladas en la planeación (Memorando de planeación) para los casos en que se pueda prever consultas por parte de quienes ejecutan los procedimientos, algunos de estos casos pueden ser:
- Aplicación de nuevos pronunciamientos técnicos;
  - Industrias con requerimientos especiales en temas contables, de auditorías o de informes;
  - Cambios de principios contables.
21. La firma destinará \$ XXX anuales para la adquisición de libros con el fin de actualizar la biblioteca interna. Además contará con conexión a Internet para cualquier consulta, las cuales deberán hacerse en sitios de reconocido prestigio y que brinden seguridad de dichas respuestas.
22. La firma se ha suscrito al gremio de contadores La Ilusión con el fin de contar con un medio mas amplio de consultas, para esto se acordó reuniones

semanales para estudiar los cambios más relevantes de las normativas técnicas y legales, así como de temas complejos.

23. Para efectos de resolver consultas, se efectuaran reuniones semanales con el personal de la firma en donde se expondrán los problemas para resolverlos mediante el consenso de la experiencia del personal de la firma, manteniendo siempre la confidencialidad del cliente. El resultado de estas consultas deberá ser documentado y este almacenado en los papeles de trabajo.
24. En caso que las consultas no sean resueltas por el personal de la firma, se consultara con miembros experimentados del gremio La Ilusión, de no obtener una respuesta adecuada, el encargado del mando tendrá que abocarse a un ente que pueda resolver su consulta.
25. En caso que durante la ejecución surjan diferencias de opinión entre el personal asignado al contrato será el encargado del mando quien deberá resolver dichas diferencias, si estas se dan con el encargado del mando se deberá de consultar a un colega de confianza para que colabore en resolver, siempre manteniendo la confidencialidad del cliente. Si dichas diferencias se dan con la/s persona/s consultada/s se procederá a solicitar ayuda al gremio La Ilusión; si después de todo esto no se puede llegar a un acuerdo se deberá optar por la solución mas sencilla encontrada o por la que tiene mas apoyo por las distintas personas consultadas.
26. En el caso de ejecutar contratos con entidades registradas se procederá a la contratación de servicios de revisión del control de calidad, para la elección de la firma que ejecute dicha revisión se tomara como base la información obtenida para el desarrollo de la planeación que servirá para determinar el grado de experiencia y calificación técnica requerido del revisor; otro aspecto a considerar será el grado al cual un revisor pueda ser consultado sin comprometer su objetividad. Luego se procederá a evaluar ofertas previamente solicitadas a firmas que laboran en la ciudad de San Miguel, de no obtenerse una firma adecuada para la revisión se solicitara ofertas a firmas

de San Salvador manteniendo los criterios utilizados para las firmas Migueleñas.

27. Los costos por la revisión de control de calidad deberán ser contemplados en la oferta de servicios proporcionada al cliente al inicio del trabajo.
28. Para el caso de los contratos con entidades no registradas, la firma implementara revisiones del control de calidad ejecutados por el encargado del mando.
29. Para el caso de las auditorias y revisión de información financiera histórica la firma implementara procedimientos de control de calidad basados en la Norma Internacional de Auditoria 220 “Control de Calidad para el Trabajo de Auditoria” y para esto se presenta, en la sección de Registros y Formularios, un ejemplo ilustrativo de procedimientos basados en dicha norma.

#### **6.4.6 Supervisión**

##### **6.4.6.1 Objetivo**

Establecer políticas y procedimientos que provean una seguridad razonable que las políticas y procedimientos relacionados con el control de calidad son relevantes, adecuados, operan efectivamente y se cumplen en el ejercicio profesional. Con la finalidad de proveer una evaluación, corrección y actualización sobre la adherencia de normas profesionales y requerimientos legales y regulatorios, y así determinar que el sistema de control de calidad está diseñado apropiadamente y se este aplicando de manera correcta y efectiva.

##### **6.4.6.2 Políticas**

1. Se efectuará supervisión al proceso de ejecución del contrato, desde la Planeación hasta la emisión de informes verificando la adecuada adherencia a los estándares profesionales y a los requerimientos regulatorios y legales aplicables.
2. Anualmente se deberá efectuar una revisión a cada área del sistema de control de calidad.

### **6.4.6.3 Procedimientos.**

1. El encargado del mando o una persona designada por este deberá verificar que el proceso de planeación se efectuó de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría, y que se tome en cuenta las leyes y regulaciones aplicables a la entidad a auditar.
2. El encargado del mando o una persona designada por este deberá verificar que el proceso de ejecución se efectuó de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría y los requerimientos regulatorios legales aplicables.
3. El encargado del mando o una persona designada por este deberá verificar que el proceso de emisión de informes se efectuó de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría y los requerimientos regulatorios legales aplicables.
4. Por lo menos cada año se revisará, a nivel interno, el adecuado cumplimiento de las políticas de control de calidad referentes a:
  - a) Liderazgo y responsabilidad al interior de la firma
  - b) Requerimientos Éticos
  - c) Aceptación y continuidad de relaciones con clientes y contratos específicos
  - d) Recurso Humano
  - e) Ejecución del contrato
  - f) Supervisión
5. Dicha revisión será efectuada por el encargado del mando o una persona designada por este.
6. Para efectuar dicha revisión se utilizará una herramienta (Cuestionario).
7. Para garantizar una mayor calidad en los procesos de la firma, esta se ha incorporado al Programa de Control de Calidad que desarrolla el Consejo de

Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría, el cual es desarrollado cada año.

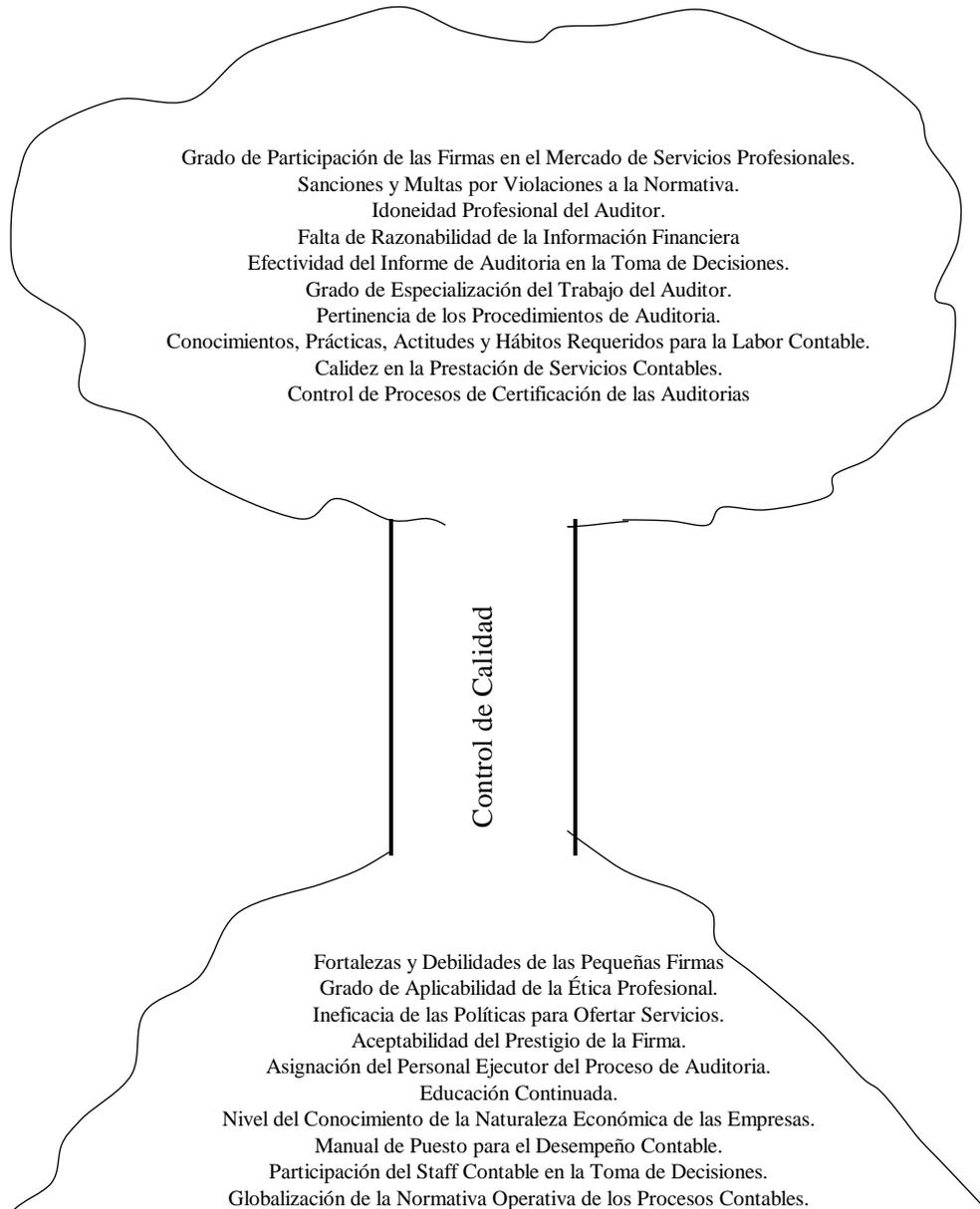
8. El encargado del mando o una persona designada por el tendrá la responsabilidad de adecuar las políticas sobre control de calidad de acuerdo a los nuevos desarrollos en los estándares y en los requerimientos regulatorios y legales, esto deberá verificarse cada vez que se presenten dichos cambios.
9. El encargado del mando o una persona designada por él, serán los responsables de aplicar las medidas correctivas para el incumplimiento de las políticas, en especial las relacionadas a la aplicación de la normativa respectiva.
10. Toda la documentación que respalda la evaluación del sistema de control de calidad deberá ser conservada por un periodo superior a 3 años.

## Referencias.

- Brand, Salvador Osvaldo, Diccionario de Economía, Editorial Jurídica Salvadoreña, El Salvador, 1994.
- Comisión Internacional de Control de Calidad, Norma Internacional de Control de Calidad, Equus Impresores, S.A. de C.V, México 2005.
- Comité Internacional de Practicas de Auditoría, Normas Internacionales de Auditoría, Equus Impresores, S.A. de C.V, México 2000.
- Cooper Willian, Diccionario de Kholer para Contadores, Editorial Limusa S.A. de C.V, México, 2005.
- Holmer Arturt, Auditaría Integral, Editorial Limusa S.A. de C.V, México, 2000.
- Santillana Gonzalez, Juan R., Auditoria II Editorial Ecafsa, España, 1989.
- Wikiped, Franklin, Diccionario Metódico Avanzado, Editorial AVANT, EE.UU., 1999.

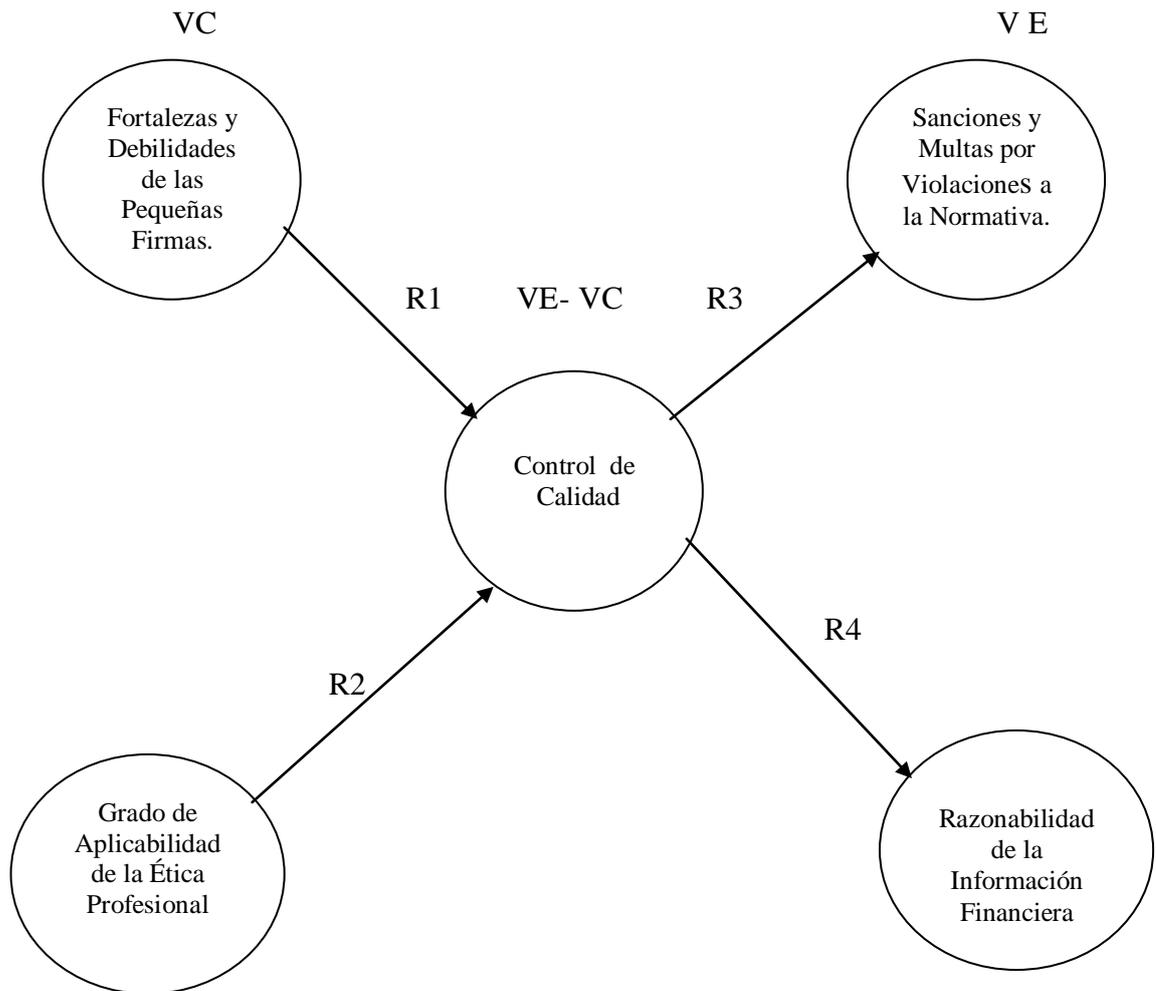
## Anexos

### Anexo 1. Árbol de Problemas.



## Anexo 2.

### Relación entre Variables



### Anexo 3.

#### Cuestionario

Objetivo: Recolectar datos Relacionados con el Control de Calidad de los Servicios Profesionales de Auditoría que Prestan las Pequeñas Firmas, para efectos de Elaborar Tesis de grado en la Facultad Multidisciplinaria Oriental, Universidad de El Salvador.

Marcar una sola opción.

1. ¿Cuál cree usted que son las causas de la pérdida de credibilidad profesional del contador público?

Falta de Ética  Asociaciones Ilícitas con el Cliente   
Incumplimiento a la Normativa  Todas las Anteriores

2. ¿Quiénes cree usted que son los que pierden la credibilidad profesional con mayor frecuencia?

Audidores  Contadores  No sabe

3. ¿Para usted cuáles son las consecuencias de la pérdida de la credibilidad Profesional en las pequeñas firmas de Auditoría?

Ausencia de Cliente  Mala Imagen Profesional   
Las Dos Anteriores

4. ¿Cuál cree usted que son los beneficios que se obtienen al tener una buena estrategia de competitividad?

Mejor Imagen Profesional  
Crecimiento de la Cartera de Clientes  Las Dos Anteriores

5 ¿Qué cree usted que deben hacer las firmas de auditoria para tener una buena estrategia de competitividad? Opine. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. ¿Cuáles piensa usted que son las consecuencias que se tienen al tener una cartera de clientes grande?

Trabajos deficientes  Trabajos medio elaborados  No afecta

7. ¿Cuáles cree usted que son las exigencias mas frecuentes que demandan los clientes a los Auditores?

Resultados Oportunos  Veracidad en el Informe

Calidad en el Trabajo

8. ¿Para usted de que forma pueden ayudar las exigencias y expectativas de los clientes?

Corregir Deficiencias  Educación Continuada

Ninguna

9. ¿Cómo considera usted la estructura organizacional de su firma?

Excelente  Regular  Mala

10. ¿Por quién cree usted que debe ser establecida una estructura organizacional en las firmas de auditoria?

Gerente  Supervisores  Empleados

11. ¿Por qué es necesario para usted que exista una estructura organizacional dentro de la firmas de auditoria? Opine. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

12. ¿En qué medida cree usted que la buena formación académica de los contadores ayuda a que estos desempeñen eficientemente las labores encomendadas?

Mucha Eficiencia  Poca eficiencia  Nada eficiente

13. ¿Quién considera usted que debe evaluar el desempeño profesional de los contadores?

Gerentes  Empleados  Supervisores

14. ¿Cómo considera usted actualmente los programas de formación académica de los contadores públicos?

Adecuados  Deficientes  No Actualizados

15. ¿Cómo cree usted que debe ser evaluado el desempeño profesional de los contadores en las firmas de auditoría?

Por los procedimientos de auditoría aplicados  Resultados obtenidos   
Las dos anteriores  No sabe

16. ¿Cómo considera usted que la educación continuada ayuda a los contadores públicos al mejor desempeño profesional?

Alto desempeño  Medio desempeño  Bajo desempeño

17. ¿Por quién cree usted que el proceso de auditoría debe ser planeado en las firmas de auditoría?

Representante legal  Gerente  Supervisores

18. ¿Qué cree usted que es necesario para hacer una buena planeación del proceso de auditoría?

Conocer bien la empresa  Conocer las leyes que le aplican   
Las dos anteriores

19. ¿Quién cree usted que es el encargado de la constante revisión de los procedimientos de auditoria a aplicar en la ejecución del trabajo?

Gerente  Supervisores  Las dos anteriores

20. ¿En qué medida considera usted que la comunicación del proceso de auditoria ayuda a los empleados de la firma a una planeación adecuada del mismo?

De mucha ayuda  De poca ayuda  En nada ayuda

21. ¿Cuáles cree usted que son las razones para la existencia de un manual de puesto en las firmas de auditoria?

Definición de Actividades a Desarrollar  Exigencias Legales   
Ninguna de las Anteriores

22. ¿Cómo cree usted que debe de hacerse la asignación de responsabilidades en las firmas de auditoria?

Por conocimientos y experiencia  Por conveniencia   
Por amistad

23. ¿En qué momento considera usted que debe hacerse una evaluación de desempeño a los empleados en las firmas de auditoria?

Constantemente  Cada 6 meses  Cada año   
Cada 2 años

24- ¿En qué grado cree usted que afecta una mala estrategia de competitividad en los servicios que prestan los Auditores?

De poco grado  De mucho grado  No contesta

25. ¿Cuáles cree usted que son las instituciones encargadas de velar por la credibilidad profesional de los auditores?

Ministerio de Hacienda  Consejo de Vigilancia de la Profesión   
La Corte de Cuentas

26. ¿Por qué cree usted que algunas firmas cuentan con una cartera de clientes grande?

Son eficientes  Costo económico de los servicios  Las dos anteriores

27. ¿Cuáles considera usted que son las necesidades mas frecuentes que demandan los clientes a los Auditores?

Estatus de la Situación Económica  El Cumplimiento a la Normativa   
Asesoría Técnica y Legal

28. ¿Cuáles cree usted que son los tipos de servicio que ofertan las pequeñas firmas de auditoria?

Auditoria  Servicios Contables  Asesoría   
Todas las Anteriores

29. ¿Cuáles cree usted que son los beneficios que tienen los niveles jerárquicos de mando dentro de las pequeñas firmas?

Mejor Organización  Delegación de Responsabilidad   
Ninguna de las Anteriores

30. ¿Quiénes cree usted que son los responsables de crear los niveles jerárquicos de mando dentro de las pequeñas firmas?

La Junta Directiva  Gerente  Empleados

31. ¿Cuáles cree usted que son las características que toman en cuenta para crear los niveles jerárquicos de mando las pequeñas firmas?

Capacidad del Personal  Experiencia  Las dos anteriores

32. ¿Qué considera usted que es necesario para obtener una buena razonabilidad de la información presentada por las pequeñas firmas?

Trabajo Realizado en Base a normativa  Ética Profesional   
Accesibilidad a los Registros Contables

33. ¿Cuáles cree usted que son los resultados que obtienen al presentar una razonabilidad de la información las pequeñas firmas?

Cliente Satisfecho  Credibilidad Profesional   
Mayor Demanda en los Servicios

34. ¿Cuáles cree usted que son los motivos que conllevan a la presentación de información razonable en las pequeñas firmas?

Cumplimiento de Normativa  Competencia Leal  No opina

35. ¿Qué cree usted que es importante para aumentar el auge de los procesos de certificación?

Información Estandarizada  Calidad en los Servicios  No Opina

36. ¿Cuáles cree usted que son los factores que conllevan al auge de los procesos de certificación? Opine. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

37. ¿Cómo considera usted el auge de los procesos de certificación?

Excelente  Bueno  Regular  Malo

38. ¿Cuáles cree usted que son las razones que originan la estandarización de los procesos de certificación?

La competencia  Servicios de Calidad   
Confiabilidad en la Información

39. ¿Cuáles cree usted que son los beneficios que se obtienen con la estandarización de los procesos de certificación?

Preparación ante Nuevos Retos  Capacidad de Competir  No Opina

40. ¿Quiénes cree usted que son los responsables de adoptar la estandarización de los procesos de certificación?

Gerentes

Supervisores

Empleados

## Anexo 4.

Cuadro N° 3  
Pérdida de la Credibilidad Profesional

Causas	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Falta de Etica	5.00	35.71
Asociaciones Ilícitas con el Cliente.	2.00	14.29
Incumplimiento a la normativa	0.00	0.00
Todas las Anteriores	7.00	50.00
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 4  
Quienes Pierden la Credibilidad Profesional con Mayor Frecuencia.

Afectados	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Audidores	4.00	28.57
Contadores	10.00	71.43
No Sabe	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 5  
Consecuencias de la Pérdida de la Credibilidad Profesional

Consecuencias	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Ausencia de Clientes	1.00	7.14
Mala Imagen Profesional	6.00	42.86
Las dos Anteriores	7.00	50.00
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 6  
Beneficios al tener una Buena Estrategia Competitiva

Beneficios	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Mejor Imagen Profesional	2.00	14.29
Crecimiento de la Cartera de Clientes	3.00	21.43
Las dos Anteriores	9.00	64.28
Total	14.00	100.00%

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 7  
Acciones que Deben Implementar las Firmas para una Buena Estrategia de Competitividad

Medidas	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Servicios de Calidad	6.00	42.86
Contratar Personal Capacitado	6.00	42.86
Competencia Leal	2.00	14.28
Total	14.00	100.00%

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 8  
Consecuencias al Tener una Cartera de Clientes Grande

Consecuencias	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Trabajos Deficientes	3.00	21.43
Trabajos Medio Elaborados	8.00	57.14
No Afecta	3.00	21.43
Total	14.00	100.00%

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 9  
Exigencia mas Frecuentes que Demandan los Clientes

Exigencias	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Resultados Oportunos	8.00	57.15
Veracidad en el Informe	1.00	7.14
Calidad en el Trabajo	5.00	35.71
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 10  
Como Ayudan las Exigencias y Expectativas de los Clientes a los Auditores

	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Corregir Deficiencias	6.00	42.86
Educación Continuada	7.00	50.00
Ninguna	1.00	7.14
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 11  
Cómo Ayuda la Formacion Académica de los Contadores en el Desempeño Profesional

Resultados	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Mucha Eficiencia	13.00	92.86
Poca Eficiencia	1.00	7.14
Nada Eficiente	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 12  
Quien debe Evaluar el Desempeño Profesional de los Contadores

Responsables	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Gerentes	9.00	64.29
Empleados	0.00	0.00
Supervisores	5.00	35.71
Total	14.00	100.00%

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 13  
Cómo se Consideran los Programas de Formacion Académicos

Evaluación	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Adecuados	3.00	21.43
Deficientes	4.00	28.57
No Actualizados	7.00	50.00
Total	14.00	100.00%

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 14  
Cómo se Evalua el Desempeño Profesional

Indicadores	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Por los Procedimientos de Auditoria Aplicados	2.00	14.29
Resultados Obtenidos	1.00	7.14
Las Dos Anteriores	11.00	78.57
No Sabe	0.00	0.00
Total	14.00	100.00%

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 15  
 Cómo ayuda la Educación Continuada en el Desempeño Profesional

Evaluación	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Alto Desempeño	14.00	100.00
Medio Desempeño	0.00	0.00
Bajo Desempeño	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 16  
 Razones para la Existencia de Manual de Puestos

Causas	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Definición de Actividades a Desarrollar	14.00	100.00
Exigencias Legales	0.00	0.00
Ninguna de las Anteriores	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 17  
 Cómo Hacer las Asignaciones de Responsabilidades dentro de las Firmas

Requisitos	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Por Conocimiento y Experiencia	14.00	100.00
Por Conveniencia	0.00	0.00
Por Amistad	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 18  
Oportunidad en la Evaluación del Desempeño a los Empleados

Periodicidad	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Constantemente	8.00	57.15
Cada 6 meses	4.00	28.57
Cada año	1.00	7.14
Cada 2 años	1.00	7.14
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 19  
Cómo Afecta la mala Estrategia de Competitividad en los Servicios Profesionales

Grado	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
De Mucho Grado	9.00	64.29
De Poco Grado	1.00	7.14
No Contesta	4.00	28.57
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 20  
Entes Reguladores de la Credibilidad Profesional

Instituciones	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Ministerio de Hacienda	0.00	0.00
Consejo de Vigilancia de la Profesión	14.00	100.00
Corte de Cuentas	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 21  
Existencia de una Cartera de Clientes Grande

Causas	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Son Eficientes	2.00	14.29
Costo Económicos de los Servicios	7.00	50.00
Las Dos Anteriores	5.00	35.71
Total	14.00	100.00%

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 22  
Necesidades que Demandan los Clientes a los Auditores

	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Estatutus de la Situacion Financiera	0.00	0.00
El Cumplimiento a la Normativa	3.00	21.43
Asesoría Técnica y Legal	11.00	78.57
Total	14.00	100.00%

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 23  
Servicios Ofertados por las Pequeñas Firmas de Auditoria

Tipos	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Auditoria	0.00	0.00
Servicios Contables	0.00	0.00
Asesoría	5.00	35.71
Todas las Anteriores	9.00	64.29
Total	14.00	100.00%

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 24  
Como Considera la Estructura Organizativa de su Firma

	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Excelente	3.00	21.43
Regular	8.00	57.14
Mala	3.00	21.43
Total	14.00	100.00%

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 25  
Quien debe Elaborar la Estructura Organizativa en una Firma

	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Gerentes	13.00	92.86
Superviores	1.00	7.14
Empleados	0.00	0.00
Total	14.00	100.00%

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 26  
Para qué es Necesario la Existencia de una Estructura Organizacional en la Firma

Resultados	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Establecer Responsabilidades	7.00	50.00
Establecer Niveles Jeraquicos	5.00	35.71
Buen Trabajo al Cliente	2.00	14.29
Total	14.00	100.00%

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 27  
 Quién Debe Elaborar el Proceso de Planeación

Encargados	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Representante Legal	2.00	14.29
Gerente	7.00	50.00
Supervisores	5.00	35.71
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 28  
 Qué se Debe Hacer Para Obtener Una Buena Planeación

Procedimientos	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Conocer Bien la Empresa	1.00	7.14
Conocer las Leyes que le Aplican	0.00	0.00
Las Dos Anteriores	13.00	92.86
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 29  
 Encargado de Constante Revisión de los Procedimientos de Auditoria

Persona Idónea	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Gerente	1.00	7.14
Supervisores	7.00	50.00
Las Dos Anteriores	6.00	42.86
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 30  
Cómo Ayuda la Comunicación del Proceso de Auditoria a los Empleados

Medida	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
De mucha Ayuda	14.00	100.00
Poca Ayuda	0.00	0.00
En Nada Ayuda	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 31  
Resultados de la Existencia de los Niveles Gerarquicos de Mando

Beneficios	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Mejor Organización	5,00	35,71
Delegación de Responsabilidades	9,00	64,29
Ninguna de las Anteriores	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>14,00</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 32  
Responsables del Establecimiento de Niveles de Mando

Beneficios	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
La Junta Directiva	4,00	28,57
Gerente	10,00	71,43
Empleados	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>14,00</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 33  
Aspectos que se Evalúan para Crear los Niveles Jerárquicos de Mando

Características	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Capacidad del Personal	2.00	14.29
Experiencia	3.00	21.43
Las Dos Anteriores	9.00	64.29
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 34  
Elementos para que la Información Financiera Presentada sea Razonable

Características	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Trabajo Realizado en Base a Normativa	7,00	50,00
Ética Profesional	1,00	7,14
Accesibilidad a los Registros Contables	6,00	42,86
<b>Total</b>	<b>14,00</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 35  
Beneficios que Obtienen las Pequeñas Firmas al Presentar Información Financiera Razonable

Resultados	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Cliente Satisfecho	2.00	14.29
Credibilidad Profesional	8.00	57.14
Mayor Demanda en los Servicios	4.00	28.57
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 36  
Qué conlleva a la Presentación de Información Razonable

Motivos	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Cumplimiento de Normativa	9,00	64,29
Competencia Leal	1,00	7,14
No Opina	4,00	28,57
<b>Total</b>	<b>14,00</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 37  
Porqué Aumentan los Procesos de Certificación en las Firmas

Razones	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Información Estandarizada	5,00	35,71
Calidad en los servicios	5,00	35,71
No Opina	4,00	28,57
<b>Total</b>	<b>14,00</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 38  
Qué Conlleva al Auge de los Procesos de Certificación

Razones	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Calidad en los Servicios	6.00	42.86
Competitividad	2.00	14.29
Exigencias de los Clientes	6.00	42.86
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 39  
Evaluación del Auge de los Procesos de Certificación

Consideración	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Excelente	1.00	7.14
Bueno	9.00	64.29
Regular	4.00	28.57
Malo	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 40  
Razones para la Existencia de Estandarización de Procesos

Causas	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
La Competencia	7.00	50.00
Servicios de Calidad	5.00	35.71
Confiabilidad en la Información	2.00	14.29
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 41  
Beneficios que se Obtienen con los Procesos de Certificación

Razones	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Preparación ante Nuevos Retos	6.00	42.86
Capacidad de Competir	6.00	42.86
No Opina	2.00	14.29
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta

Cuadro N° 42  
Responsables de Adopción de la Estandarización de Procesos

Persona Idonea	Cifras Absolutas	Cifras Porcentuales
Gerentes	11.00	78.57
Supervisores	1.00	7.14
Empleados	2.00	14.29
<b>Total</b>	<b>14.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultado de Encuesta



